



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
OSORNO

00308

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	28/08/2019
HORA	12:51
QUIEN RECIBE	Polya Pina

Oficio N° 4131 /
Osorno, 26 de agosto de 2019.

DE: MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN,
JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE OSORNO.

A : SR. BLAS GONZALEZ FEHRMANN
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa Rol N°5571-2018 (PR), caratulada
"GONZALEZ YAÑEZ - AUTOMOTORA GILDEMEISTER", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto
de remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales
pertinentes. -

Saluda/Atte. a UD.



MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.
JUEZ TITULAR

VICTOR MATUS TRIUNO
SECRETARIO SUBROGANTE

Osorno, doce de abril del dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 3, con fecha 14 de junio del 2018, don JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS, abogado, cédula de identidad N°12.422.382-2, domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina N°702, comuna de Osorno, en representación según se acreditará de doña BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ, trabajadora dependiente, cédula de identidad N°18.555.503-8, domiciliada en calle Bahía Queule N°2871, Villa Portal Osorno, respetuosamente señala: Que viene en deducir querella por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores en contra de Automotores Gildemeister, ignoro giro específico, domiciliada en calle Carreras esquina Portales, comuna de Osorno, representada para estos efectos por don Ivan Veloso, de su mismo domicilio o por quien haga sus veces, conforme lo señala el artículo 50 letra C de la ley 19.496. Los hechos, con fecha 05 de enero del 2017, su representada compró un vehículo marca Hyundai modelo Accent RB SDN 1.4 &m/T, color gris grafito, placa patente única, en estado nuevo. Que, pasado unos días de la compra, comenzó a sonar de manera insistente el tablero del vehículo, el cual se pensó que pasaría, pero el ruido persistió, sumado a otros desperfectos como el funcionamiento ocasional del volumen del volante. Producto de lo anterior se llevó por primera vez el vehículo al taller autorizado por Gildemeister de la marca Hyundai el día 23 de enero del 2017. Luego de salir del taller, y pasado unos días, se sumó un nuevo desperfecto, la alarma ahora no funcionaba, esto quedó consignado en la orden de trabajo de fecha 26 de enero del 2017. Pasados unos meses el vehículo volvió a fallar, se manifiesta un fuerte ruido, se siente un constante golpeteo que aumenta al virar la dirección, de esta forma nuevamente ingresa al taller con fecha 06 de julio del 2017. Con fecha 17 de julio del 2017, vuelve a aparecer el ruido en el tablero de manera insistente y fuerte, a esto se debe sumar que el vehículo lo han intervenido tantas veces que, siendo un vehículo nuevo, parece usado, pues las huellas del trabajo el desmontar el tablero, desapernar, volver a apernar han devenido en un desgaste de las piezas y la estética de las mismas no se aprecian como nuevas. Pasado unos pocos días, luego que desarmaran el auto en el tablero o salpicadero, este vuelve a presentar los mismos ruidos en el tablero, problemas en la alarma, ruidos de golpeteo en la dirección del vehículo, ruidos con un origen indeterminados, que este servicio no ha podido solucionar, pues se repara aparentemente el vehículo, y pasado unos días las fallas persisten. Con ocasión de la revisión de los 15 mil km del vehículo, se hace notar que el vehículo en su tablero vuelve a presentar fuertes y molestos ruidos, esto ocurre con fecha 21 de septiembre del 2017. Nuevamente con fecha 25 de septiembre del 2017, el tablero vuelve a presentar molestos, constantes y fuertes ruidos, sumados a que el cierre centralizado de las puertas presenta desperfectos, debiendo notarse que es a tan solo 4 días de haberse aparente reparado. Ahora, con fecha 11 de noviembre del 2017, a los ya persistentes desperfectos, se suma que la radio del vehículo no funciona y que el ruido en el tablero persiste y ha aumentado en su volumen, y, además, se cambia el cierre centralizado, así lo consigna la orden de ingreso de trabajo. Con fecha 26 de enero del 2018 se pidió el cambio de la radio, pues esta presentaba desperfectos, lo que motivo a que se pidiera derechamente el cambio

de esta. En el intertanto, debido a las múltiples fallas y desperfectos del vehículo, se le pidió al gerente de Gildemeister que le entregara otro vehículo a lo cual se negó. Le señalaron que el vehículo claramente había salido malo de fábrica, y que, si bien se puede andar en él, está muy lejos de satisfacer las necesidades de un andar seguro y cómodo, pues, los fuertes ruidos en el tablero incomodan a tal punto que es muy difícil su conducción la distrae y la hace muy insegura. Un vehículo nuevo tal cual como se adquirió, está revestido de una serie de características que lo hacen propio, entre ellos, la tecnología usada en este, pero, como se dijo, tampoco funcionan los controles del volante y cada vez que se ha intentado repararlo, su actuar ha sido negligente, por no decir nefasto, pues nunca se ha solucionado los problemas de manera real, es más, los problemas han aumentado, sin perjuicio que cada vez que han abierto el tablero y el volante han dejado consecuencias en el vehículo haciéndolo parecer como uno usado. Nadie podría comprar un vehículo así, para este vehículo no existe reventa, pues, cualquiera persona que lo pruebe notará los fuertes ruidos que emite haciendo muy difícil su conducción. También se le mencionó que no es normal que un vehículo en menos de un año haya ingresado a reparaciones en 10 oportunidades. En cuanto al derecho, señala, que la ley de protección de los derechos del consumidor, tiene por objeto regular la relación entre proveedores y consumidores, estableciendo un procedimiento para aquellos casos en que exista un conflicto entre las partes. Así las cosas, indica que se han infringido el artículo 3 letras d y e, artículos 23, artículo 20, letras c, e y f, y el artículo 24 de la ley 19.496, por lo cual solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra de Automotora Gildemeister SPA, representada por don Ivan Veloso, se admita a tramitación y en definitiva, se condene al infractor a) Al máximo de las multas contemplada en la ley con expresa condenación en costas, b) Que se le condene a la devolución de los dineros pagados por el vehículo en cuestión, c) Que se ordene dejar sin efecto los pagarés por el saldo impago, previa restitución del vehículo y en subsidio y d) Que se sustituya el vehículo fallado, por uno nuevo de iguales o similares características. En el primer otrosí, don JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS, abogado, cédula de identidad N°12.422.382-2, domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina N°702, comuna de Osorno, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotores Gildemeister, ignora giro específico, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 18.496, por el administrador del local o jefe de oficina don Ivan Veloso, todos con domicilio en calle Los Carreras equina Portales, comuna de Osorno, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho que motivan la denuncia de autos, las que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por íntegra y expresamente reproducidas. Además, señala que, sin perjuicio de ser inconcuso el daño moral, presento antecedentes que avalan la petición de indemnización que más adelante señala. La vulneración de los derechos se ha visto gravemente alterada por esta negligencia, por cuanto, al querer darle curso al cual estaba destinado el bien, no se ha podido concretar, por cuanto si bien el vehículo ha sido usado, es decir, el vehículo anda, el uso de este se ha vuelto insostenible, por cuanto falla de manera reiterada impide la conducción, distrae de los fuertes ruidos que provoca, a tal grado, que no es apto para los fines que fue creado, ya que nadie aceptaría el uso de un auto

comprado nuevo en esas condiciones. Evidentemente esto ha afectado moralmente a su representado, pues no concibe entender como una entidad de la envergadura de la querellada, puede tener tal grado de negligencia que un cúmulo de gente especializada en mecánica y otros no ha podido solucionar, avaluando los daños morales en la suma de \$5.000.000.-. En consecuencia, solicita se sirva tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotora Gildemeister, representada legalmente para estos efectos por don Ivan Veloso, ambos ya individualizados, por la cantidad total de \$5.000.000.- y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos y en el tercer otrosí: téngase presente.

A fojas 14, con fecha 12 de julio del 2018, don Juan Bautista Gutierrez Casas, acompaña lista de testigos.

A fojas 15, con fecha 25 de julio del 2018, don Juan Bautista Gutierrez Casas, delega poder a doña Vasti Cárdenas Perez.

A fojas 26, con fecha 25 de julio del 2018, se lleva a efecto comparendo de prueba, con asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil la habilitada de derecho doña Vasti Cardenas Perez y el apoderado de la parte querellada y demandada civil Automotora Gildemeister, abogado don Mirko Silva Vergara, más cuatro testigos de la parte querellante y demandante civil, quienes fueron debidamente juramentados. La parte querellante y demandante civil ratifica la querella y demanda civil de autos y solicita que sean acogidas en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada contesta mediante minuta escrita y en ella señala, En lo principal, excepción de prescripción, indicando, que previo a contestar la demanda de autos, viene a interponer excepción de prescripción contemplada en el artículo 26 de la ley 19.496, atendido a que consta del libelo de la querella, que la actora atribuye a su representada la infracción contemplada en el artículo 23 de la ley del consumidor, la cual cita, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", esto se le atribuye a Automotora Gildemeister la infracción de vender un vehículo con deficiencias por lo que, de acuerdo al artículo 26 de la misma ley, la acción se encuentra prescrita, toda vez que han transcurrido seis meses contados desde que se ha incurrido en la infracción respectiva. Por lo anterior, resulta forzosos concluir que el plazo debe contarse desde la compra del vehículo, esto es el 05 de enero del 2017, siendo así, el plazo de seis meses por la responsabilidad infraccional señalado en la ley, se encontraba holgadamente cumplido cuando se presentó esta querella el 14 de junio del 2018. Dicho de otra forma, y teniendo presente que el giro de su representada consiste en la VENTA de vehículo nuevos, y que, la relación entre la querellante y su representada se limitó a venderle su automóvil, la infracción que se nos imputa únicamente pudo haberse cometido en enero del 2017, oportunidad en que se celebró el respectivo contrato de compraventa según lo reconoce expresamente la contraria. Entender de otro modo esta cuestión dejaría el computo del plazo de 6 meses a que se refiere el artículo 26 en completa incertidumbre y al arbitrio de la querellante o de los

tribunales de justicia, cuestión que pugna con la interpretación restrictiva que debe hacerse de toda forma sancionatoria. Por consiguiente, la acción infraccional promovida por la querellante, al menos de conformidad a la ley de protección de los consumidores se encuentra prescrita. En el evento poco probable que SSA., estime que el plazo debe contarse desde que el cliente optó la reparación del detalle que afectó a su vehículo, esto es el día 23 de enero del 2017, el plazo igualmente se encuentra absolutamente vencido de acuerdo al artículo 26 de la ley 19.496, pues han transcurrido casi 18 meses desde que el consumidor hizo uso de dicha opción. En el primer otrosí, contesta querella, don Ivan Veloso Volsen Jefe de Sucursal Integral en representación de Automotora Gildemeister SPA del giro de su denominación, Rut 79.649.140-K ambos domiciliados en calle Portales N°501 de la ciudad de Osorno, en los autos sobre infracción a la ley de Protección de los Consumidores señalando que, en subsidio de la excepción planteada, y para el caso poco probable que SSA., no acoja la excepción de prescripción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 18.287. contesta querella interpuesta en contra de su representada, Automotora Gildemeister SpA, solicitando que esta sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que expone; la demanda se fundamenta, en síntesis, en que su representada habría cometido una infracción, como también en que, en virtud, y por causa de dicha infracción, esta debe ser condenada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496 a la devolución de los dineros pagados por el vehículo, y/o a que se sustituya el vehículo comprado a su mandante por otro de similares características, todo ello por supuestas responsabilidad que le cabe como infractora al vender un vehículo con fallas y deficiencias. Dichas solicitudes deberán ser rechazadas según pasa exponer: De la infracción expone que el vehículo ha ingresado en varias ocasiones al Servicio Técnico de Automotora Gildemeister SpA, motivado por un supuesto ruido proveniente del tablero que molesta durante la conducción. Sin embargo, la querellante infraccional no dice en su libelo que cuando su vehículo ingresó por última vez al taller el día 30 de abril del 2018, para la mantención o servicio de los 30.000 km, el automóvil le fue entregado en perfectas condiciones y sin anomalías de ninguna especie. De este modo, los antecedentes demuestran que el bien se encuentra en perfecto estado operativo y complaciendo al cliente, tanto que no por casualidad el automóvil ya tiene 30.00 kms recorridos en poco más de un año. En otras palabras, su cliente cumplió con la garantía con que oferta el vehículo.

En relación a las sanciones por las supuestas infracciones. A pesar de que la querella se funda en hechos absolutamente errados, la actora solicita que Automotores Gildemeister sea condenada a la devolución de los dineros pagados, lo cual consideran que es improcedente pues al tenor de lo señalado por el propio artículo 21 de la LPC, "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor", esta petición se encuentra fuera de plazo. La sustitución del vehículo por otro, al igual que la letra b) recién trascrita, solo puede ser ejercida dentro de

los tres meses siguientes a la adquisición del bien. En consecuencia, queda claro entonces que en el caso sometido al conocimiento de SSA., no aplica la Garantía Legal de ninguna de las formas que propone el actor. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querrela infraccional, rechazándola en todas sus partes, con costas. En el segundo otrosí, Ivan Veloso Volsen Jefe de Sucursal Integral en representación de Automotora Gildemeister SPA del giro de su denominación, Rut 79.649.140-K ambos domiciliados en calle Portales N°501 de la ciudad de Osorno, en los autos sobre infracción a la ley de protección de los consumidores, señala que viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada solicitando que esta sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que expone; En síntesis, la demandante reclama a título de indemnización de perjuicios únicamente la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, sin precisar de ninguna manera de qué modo el supuesto ruido del tablero le pudo haber provocado un menoscabo físico, psicológico o de su honra o fama. En efecto, por daño moral se entiende aquel que consiste en las molestias y menoscabo a la honra y fama inherentes a la persona humana, y que producen en quien lo sufre una aflicción psicológica caracterizada por la impotencia de verse afectada por negligencia de terceros. Nada de esto, sin embargo, explica la demandada. Por consiguiente, resulta del todo improcedente que se demande a su representada por este concepto, en primer lugar, como ya se dijo, porque no existe prueba ni indicio alguno que la actora lo haya sufrido, y, en segundo lugar, para el muy improbable caso que la actora hubiese sufrido este tipo de daño (y por causa de una infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor) el monto reclamado resulta ridículamente excesivo. Así, la indemnización de \$5.000.000 demandada por concepto de daño moral en su calidad de consumidor no tiene fundamento alguno y constituye UNA PRUEBA EVIDENTE, de que la actora busca instrumentalizar las normas legales con la finalidad de obtener un aprovechamiento indebido o un ENRQUECIMIENTO SIN CAUSA, lo que repugna a nuestro ordenamiento jurídico. De esta forma la suma solicitada resulta del todo desmedida y no ha sido ni podrá ser acreditada. Por tanto, solicitar respetuosamente se sirva tener por contestada la demanda civil y rechazarla con expresa condenación en costas. Al tercer otrosí, lista de testigos; Al cuarto otrosí, se traiga a la vista; Al quinto otrosí, acompaña copia; Al sexto otrosí, se tenga presente. A lo principal el tribunal confiere traslado, al primer segundo y cuarto otrosí. Se resolverá en su oportunidad, Al tercer otrosí; téngase presente; Al quinto otrosí, téngase por acompañada, al sexto otrosí, téngase presente.

A fojas 48, con fecha 26 de julio del 2018, don Juan Bautista Gutierrez Casas, por su representado y estando entro de plazo legal viene en contestar el traslado conferido a fojas 26, solicitando desde ya el rechazo de la excepción de prescripción con expresa condenación en costas, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone: La querrellada indicada el artículo 26 de la LPC, la cual indica que "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes

especiales, por lo que sería forzoso concluir que el plazo debe contarse desde la compra del vehículo, esto es, del 05 de enero del 2017, siendo así el plazo de prescripción de 6 meses se encontraría holgadamente cumplido al momento representarse la querella el día 14 de junio del 2018. Agrega la querellada que el giro de ella es la venta de vehículo nuevos y que, la relación de la querellada con la querellante se limitó a vender un automóvil nuevo, y que la infracción que se le imputa, solo pudo haberse cometido en enero del 2017, oportunidad en que se celebró el contrato de compraventa. Al respecto responde que los llamados a la correcta aplicación de las leyes de la republica son los jueces, por lo cual llama profundamente la atención que la contraría exprese, desde ya, que existe arbitrariedad en la aplicación de que hagan los Tribunales de Justicia. Sin perjuicio de lo anterior, deben señalar que resulta del todo curioso la interpretación que hace la contraría del artículo 26 de la ley 19.496, pues el tenor es claro, en cuanto a señalar el plazo de prescripción corre de la infracción. Llama a su vez la atención, que la contraria diga que la infracción por su parte ocurre en la venta del vehículo propiamente tal, por lo cual, de plano estaría reconociendo que vendió un vehículo con desperfectos y como tal, al haber transcurrido 6 meses toda acción infraccional estaría prescrita. Aunque siguiésemos esta aventurera tesis, el comprador no podría enterarse de dicha infracción sino hasta que el vehículo falle, de lo contrario sería asumir que le vehículo nuevo viene con vicios redhibitorios, cuestion que por supuesto jamás habría sido informada. En el caso de marras, no ha existido una infracción, sino que han sido muchas y reiteradas en el tiempo, por la negligencia de la contraria de reparar las múltiples fallas que ha tenido el vehículo. Es efectivo que su representado al ocurrir la primera falla optó por la reparación, luego de manifestar al vendedor lo ocurrido, esto ha sucedido una y otra vez en el periodo de más de un año, en que aparentemente se repara el vehículo y vuelve a fallar por los mismos motivos u otros distintos. Lo cierto y efectivo es que las acciones de su representada ante el mismo vendedor de exigir reparación y ante los tribunales de justicia están vigentes por cuanto la garantía otorgada por el propio vendedor es de 5 años, según da cuenta la póliza que se acompañará en un otrosí de esta presentación, así lo dispone el artículo 20 y 21 de la ley 19.496. Por tanto, todas las acciones de su representada están vigentes por cuanto la garantía está vigente. De esta forma, no existiendo la reparación posible por la ineficacia de las aparentes reparaciones, donde han existido fallas reiterativas y periódicas, tiene aplicación las disposiciones del artículo 20 y siguiente de la ley 19.496, en orden a exigir la devolución de los dineros previa restitución y en subsidio otro vehículo nuevo. En un otrosí, acompaña documentos.

A fojas 53, con fecha 27 de julio el 2018, el Tribunal provee, autos.

A fojas 56, con fecha 31 de julio del 2018, el tribunal provee en la parte resolutive, que se decreta que la excepción de prescripción de lo principal de fojas 20 y siguientes, se resolverá en definitiva como excepción perentoria y de fondo del proceso y al cuarto otrosí de la misma minuta, téngase presente y desde curso progresivo a los autos.

A fojas 59, con fecha 05 de septiembre del 2018, don Mirko Silva Vergara, delega poder en la abogada Consuelo Alejandra Gatica Martinez.

DO NOT REMOVE THIS CARD

234

PRUEBA DOCUMENTAL PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL.
 esa parte, viene en compañía con citación los documentos de fojas 130 a 133.

PRUEBA TESTIMONIAL PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL por
esa parte declara a fojas 140, el testigo Mario Alexis Azocar Vivar.

A fojas 142 con fecha 07 de septiembre del 2018, doña Consuelo Gatica Martínez, por la querellada y demandada civil, alega entorpecimiento, por no poder concurrir a la audiencia de fojas 134...el testigo don Rolando Esteban Gonzáles Oyarzo, el Tribunal provee: no ha lugar

A fojas 149, con fecha 19 de octubre del 2018, se lleva a efecto audiencia de exhibición de video con la asistencia de la parte querellante y demandante civil el abogado, Juan Bautista Gutiérrez Casas y la abogada de la parte querellada y demanda civil, Consuelo Gatica Martínez.

A fojas 154, con fecha 15 de noviembre del 2018 con fecha 19 de octubre del 2018, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil el abogado, Juan Bautista Gutierrez Casas y el abogado de la parte querellada y demanda civil, Mirko Silva Vergara y el absolvente Carlos Alfonso Morales Arellano. La parte querellante y demandante civil se opone a la comparecencia del Sr. Carlos Alfonso Morales Arellano, atendido a que quien ha sido citado es don Ivan Veloso Volsen, y al no haber comparecido quien corresponde, se haga efectivo el apercibimiento que señala el artículo 394 CPC, a lo cual el Tribunal confiere traslado.

La parte querellada y demandada civil viene en evacuar el traslado conferido por SSA., señalando que es del todo procedente que absuelva posiciones don Carlos Alfonso Morales Arellano, toda vez que el mandato acompañado da cuenta de que éste tiene facultad expresa para absolver posiciones en representación de Automotora Gildemeister SpA. El Tribunal provee: Que, habiéndose resuelto esta situación a fojas 150 vuelta, con fecha 22 de octubre del 2018, y que siendo debidamente notificado a fojas 151 al absolvente con fecha 30 de octubre del 2018, no habiendo sido está recurrida oír las partes la cual ha quedado ejecutada y, en consecuencia, debe darse estricta aplicación a lo dispuesto en el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, negándose la comparecencia de don Carlos Alfonso Morales Arellano y debiéndose darse curso progresivo a estos autos conforme lo establecido en dicho texto legal.

La parte querellada y demandada civil por este acto, viene en interponer en lo principal recurso de reposición de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 194 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en contra de la resolución dictada en esta audiencia con fecha 15 de noviembre del 2018, la cual causa agravio su representada, los fundamentos del recurso son idénticos a los ocupados al momento de evacuar el traslado por la contraria. Es decir, que el representante legal de Automotora Gildemeister fué citado personalmente, no es menos cierto que la resolución se limitó a señalar "como se pide", no individualizando a quien se citaba y tampoco y la manera en la cual correspondía su citación. Para que el absolvente sea citado personalmente sobre hechos propios, es absolutamente necesario que la resolución así lo indique, en caso contrario, cualquier mandatario de la demandada puede absolver, siempre y cuando tenga las facultad tal como ocurre en autos. Por lo expuesto, solicito a US., reponer la resolución recurrida y declarar que se acoge el presente recurso de reposición, declarando que el mandatario de la querellada puede absolver posiciones en representación de la misma. A primer otrosí sírvase SSA., para el caso poco probable de rechazar la reposición planteada, se sirva tener presente que esta parte apela de dicha resolución bajo los mismo argumentos y fundamento expuesto en lo principal. Al segundo otrosí en subsidio de todo, en el caso que SSA., estime que la resolución no es un auto o decreto de los apelables de acuerdo al artículo 188 del Código de Procedimiento Civil, sino una sentencia interlocutoria apelable sin previa reposición, apela derechamente, basado en los argumentos expuesto en lo principal los cuales se dan por enteramente reproducidos

A fojas 16, con fecha 27 de noviembre el tribunal provee: a lo principal, no ha lugar rigiendo lo ya resuelto al respecto a fojas 155; Al primer otrosí, no ha lugar a la apelación por no haberse realizado en forma subsidiaria de la reposición denegada; A segundo otrosí téngase por interpuesto recurso de apelación y concédase para ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia, en el solo efecto devolutivo, debiendo remitirse compulsas de todo lo obrado en autos, dentro de tercero día, contados desde la fecha de la última notificación.

A fojas 163 con fecha 10 de diciembre del 2018 Juan Bautista Gutierrez Casas, solicita fallo.

A fojas 164, con fecha 11 de diciembre del 2018, se certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 165 con fecha 9 de enero del 2019 se cita a las partes a oír sentencia.

A fojas 215, con fecha 25 de enero del 2019, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia, provee: se CONFIRMA, la resolución apelada de fecha 15 de noviembre del 2018, solo en cuanto a no aceptar la comparecencia por medio del apoderado, sin que se haga efectivo el apercibimiento de tenerlo por confeso, por haberse dictado la resolución de fecha 22 de octubre del 2018, en términos requeridos por el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 217, con fecha 06 de marzo del 2019, se notifica el cúmplase.

A fojas 220 el Tribunal provee: Atenido a lo dispuesto en el artículo 84 del código de procedimiento civil en que se autoriza al juez de la causa para corregir el procedimiento, déjese sin efecto la providencia de fojas 157 y dese curso progresivo a los autos.

A fojas 223, con fecha 14 de marzo del 2019, don Juan Bautista Gutiérrez casa, se desiste de la prueba confesional y en un otrosí solicita fallo.

A fojas 224, con fecha 18 de marzo del 2019, se certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 225, con fecha 25 de marzo del 2019, autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A LA PRESCRIPCION DE FOJAS 26

PRIMERO: A fojas 26 y siguientes, La parte querellada y demandada interpone excepción de prescripción, indicando, que previo a contestar la demanda de autos, viene a interponer excepción de prescripción contemplada en el artículo 26 de la ley 26 de la ley 19.496, atendido a que consta del libelo de la querella, que la actora atribuye a su representada la infracción contemplada en el artículo 23 de la ley del consumidor, la cual cita, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", esto se le atribuye a Automotora Gildemeister la infracción de vender un vehículo con deficiencias por lo que, de acuerdo al artículo 26 de la misma ley, la acción se encuentra prescrita, toda vez que han transcurrido seis meses contados desde que se ha incurrido en la infracción respectiva. Por lo anterior, resulta forzosos concluir que el plazo debe contarse desde la compra del vehículo, esto es el 05 de enero del 2017, siendo así, el plazo de seis meses por la responsabilidad infraccional señalado en la ley, se encontraba holgadamente cumplido cuando se presentó esta querella el 14 de junio del 2018. Dicho de otra forma, y teniendo presente que el giro de su representada consiste en la VENTA de vehículo nuevos, y que, la relación entre la querellante y su representada se limitó a venderle su automóvil, la infracción que se nos imputa únicamente pudo haberse cometido en enero del 2017, oportunidad en que se celebró el respectivo contrato de compraventa según lo reconoce expresamente la contraria. Entender de otro modo esta cuestión dejaría el computo del plazo de 6 meses a que se refiere el artículo 26 en completa incertidumbre y al arbitrio de la querellante o de los tribunales de justicia, cuestión que pugna con la interpretación restrictiva que debe hacerse de toda forma sancionatoria. Por consiguiente, la acción

infraccional promovida por la querellante, al menos de conformidad a la ley de protección de los consumidores se encuentra prescrita. En el evento poco probable que SSA., estime que el plazo debe contarse desde que el cliente optó la reparación del detalle que afectó a su vehículo, esto es el día 23 de enero del 2017, el plazo igualmente se encuentra absolutamente vencido de acuerdo al artículo 26 de la ley 19.496, pues han transcurrieron casi 18 meses desde que el consumidor hizo uso de dicha opción.

SEGUNDO: A fojas 48, don Juan Bautista Gutierrez Casas, por su representado y estando dentro de plazo legal viene en contestar el traslado conferido a fojas 26, solicitando desde ya el rechazo de la excepción de prescripción con expresa condenación en costas, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone: La querellada indicada el artículo 26 de la LPC, la cual indica que "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales, por lo que sería forzoso concluir que el plazo debe contarse desde la compra del vehículo, esto es, del 05 de enero del 2017, siendo así el plazo de prescripción de 6 meses se encontraría holgadamente cumplido al momento representarse la querella el día 14 de junio del 2018. Agrega la querellada que el giro de ella es la venta de vehículo nuevos y que, la relación de la querellada con la querellante se limitó a vender un automóvil nuevo, y que la infracción que se le imputa, solo pudo haberse cometido en enero del 2017, oportunidad en que se celebró el contrato de compraventa. Al respecto responde que los llamados a la correcta aplicación de las leyes de la república son los jueces, por lo cual llama profundamente la atención que la contraría exprese, desde ya, que existe arbitrariedad en la aplicación de que hagan los Tribunales de Justicia. Sin perjuicio de lo anterior, deben señalar que resulta del todo curioso la interpretación que hace la contraría del artículo 26 de la ley 19.496, pues el tenor es claro, en cuanto a señalar el plazo de prescripción corre de la infracción. Llama a su vez la atención, que la contraría diga que la infracción por su parte ocurre en la venta del vehículo propiamente tal, por lo cual, de plano estaría reconociendo que vendió un vehículo con desperfectos y como tal, al haber transcurrido 6 meses toda acción infraccional estaría prescrita. Aunque siguiésemos esta aventurera tesis, el comprador no podría enterarse de dicha infracción sino hasta que el vehículo falle, de lo contrario sería asumir que el vehículo nuevo viene con vicios redhibitorios, cuestión que por supuesto jamás habría sido informada. En el caso de marras, no ha existido una infracción, sino que han sido muchas y reiteradas en el tiempo, por la negligencia de la contraría de reparar las múltiples fallas que ha tenido el vehículo. Es efectivo que su representado al ocurrir la primera falla optó por la reparación, luego de manifestar al vendedor lo ocurrido, esto ha sucedido una y otra vez en el periodo de más de un año, en que aparentemente se repara el vehículo y vuelve a fallar por los mismos motivos u otros distintos. Lo cierto y efectivo es que las acciones de su representada ante el mismo vendedor de exigir reparación y ante los tribunales de justicia están vigentes por cuanto la garantía otorgada por el propio vendedor es de 5 años, según da cuenta la póliza que se acompañará en un otrosí de esta presentación, así lo dispone el artículo 20 y 21 de la ley 19.496. Por tanto, todas las acciones de su representada están

vigentes por cuanto la garantía está vigente. De esta forma, no existiendo la reparación posible por la ineficacia de las aparentes reparaciones, donde han existido fallas reiterativas y periódicas, tiene aplicación las disposiciones del artículo 20 y siguiente de la ley 19.496, en orden a exigir la devolución de los dineros previa restitución y en subsidio otro vehículo nuevo

TERCERO, Que el artículo 21 de la Ley N°19.496, dispone, que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

CUARTO: Que el deber de garantía contemplado en la de la Ley N° 19.496, consiste en "la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieran en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados".

QUINTO: Que junto a la garantía legal, el legislador reconoce en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, la procedencia de otras de carácter convencional o voluntarias que pudieran pactarse entre el proveedor y el consumidor, entendiéndose por tales, aquellas "que se ofrecen a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos, y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado, y que debe estar redactada en términos claros, expeditos y oportunos.

SEPTIMO: Que, resumiendo, el artículo 20 de la Ley N° 19.496, reconoce la existencia de este tipo de garantía y extiende el plazo para hacer uso de los derechos del artículo 19 y 20, por el tiempo por cual ésta se extendió, y dentro de ellos, se encuentra la ampliación de plazo para interponer la acción correspondiente, por lo cual no se dará lugar la prescripción planteada a fojas 26. ", conforme a la sana crítica, sin costas.

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

OCTAVO: A fojas 3, con fecha 14 de junio del 2018, don JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS, abogado, cédula de identidad N°12.422.382-2, domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina N°702, comuna de Osorno, en representación según se acreditará de doña BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ, trabajadora dependiente, cédula de identidad N°18.555.503-8, domiciliada en calle Bahía Queule N°2871, Villa Portal Osorno, respetuosamente señala: Que viene en deducir querrela por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores en contra de Automotores Gildemeister, ignoro giro específico, domiciliada en calle Carreras esquina Portales, comuna de Osorno, representada para estos efectos por don Ivan Veloso, de su mismo domicilio o por quien haga sus veces, conforme lo señala el artículo 50 letra C de la ley 19.496. Los hechos, con fecha 05 de enero del 2017, su representada compró un vehículo marca Hyundai modelo Accent RB SDN 1.4 &m/T, color gris grafito, placa patente única, en estado nuevo. Que, pasado unos días de la compra, comenzó a sonar de manera insistente el tablero del vehículo, el cual se pensó que pasaría, pero el ruido persistió, sumado a otros desperfectos como el funcionamiento ocasional del volumen del

volante. Producto de lo anterior se llevó por primera vez el vehículo al taller autorizado por Gildemeister de la marca Hyundai el día 23 de enero del 2017. Luego de salir del taller, y pasado unos días, se sumó un nuevo desperfecto, la alarma ahora no funcionaba, esto quedó consignado en la orden de trabajo de fecha 26 de enero del 2017. Pasados unos meses el vehículo volvió a fallar, se manifiesta un fuerte ruido, se siente un constante golpeteo que aumenta al virar la dirección, de esta forma nuevamente ingresa al taller con fecha 06 de julio del 2017. Con fecha 17 de julio del 2017, vuelve a aparecer el ruido en el tablero de manera insistente y fuerte, a esto se debe sumar que el vehículo lo han intervenido tantas veces que, siendo un vehículo nuevo, parece usado, pues las huellas del trabajo el desmontar el tablero, desapernar, volver a apernar han devenido en un desgaste de las piezas y la estética de las mismas no se aprecian como nuevas. Pasado unos pocos días, luego que desarmaran el auto en el tablero o salpicadero, este vuelve a presentar los mismos ruidos en el tablero, problemas en la alarma, ruidos de golpeteo en la dirección del vehículo, ruidos con un origen indeterminados, que este servicio no ha podido solucionar, pues se repara aparentemente el vehículo, y pasado unos días las fallas persisten. Con ocasión de la revisión de los 15 mil km del vehículo, se hace notar que el vehículo en su tablero vuelve a presentar fuertes y molestos ruidos, esto ocurre con fecha 21 de septiembre del 2017. Nuevamente con fecha 25 de septiembre del 2017, el tablero vuelve a presentar molestos, constantes y fuertes ruidos, sumados a que el cierre centralizado de las puertas presenta desperfectos, debiendo notarse que es a tan solo 4 días de haberse aparente reparado. Ahora, con fecha 11 de noviembre del 2017, a los ya persistentes desperfectos, se suma que la radio del vehículo no funciona y que el ruido en el tablero persiste y ha aumentado en su volumen, y, además, se cambia el cierre centralizado, así lo consigna la orden de ingreso de trabajo. Con fecha 26 de enero del 2018 se pidió el cambio de la radio, pues esta presentaba desperfectos, lo que motivo a que se pidiera derechamente el cambio de esta. En el intertanto, debido a las múltiples fallas y desperfectos del vehículo, se le pidió al gerente de Gildemeister que le entregara otro vehículo a lo cual se negó. Le señalaron que el vehículo claramente había salido malo de fábrica, y que, si bien se puede andar en él, está muy lejos de satisfacer las necesidades de un andar seguro y cómodo, pues, los fuerte ruidos en el tablero incomodan a tal punto que es muy difícil su conducción la distrae y la hace muy insegura. Un vehículo nuevo tal cual como se adquirió, está revestido de una serie de características que lo hacen propio, entre ellos, la tecnología usada en este, pero, como se dijo, tampoco funcionan los controles del volante y cada vez que se ha intentado repararlo, su actuar ha sido negligente, por no decir nefasto, pues nunca se ha solucionado los problemas de manera real, es más, los problemas han aumentado, sin perjuicio que cada vez que han abierto el tablero y el volante han dejado consecuencias en el vehículo haciéndolo parecer como uno usado. Nadie podría comprar un vehículo así, para este vehículo no existe reventa, pues, cualquiera persona que lo pruebe notará los fuertes ruidos que emite haciendo muy difícil su conducción. También se le mencionó que no es normal que un vehículo en menos de un año haya ingresado a reparaciones en 10 oportunidades. En cuanto al derecho, señala, que la ley de protección de los derechos del consumidor, tiene por objeto regular la relación entre proveedores y consumidores,

estableciendo un procedimiento para aquellos casos en que exista un conflicto entre las partes. Así las cosas, indica que se han infringido el artículo 3 letras d y e, artículos 23, artículo 20, letras c, e y f, y el artículo 24 de la ley 19.496, por lo cual solicita tener por interpuesta querella infraccional en contra de Automotora Gildemeister SPA, representada por don Ivan Veloso, se admita a tramitación y en definitiva, se condene al infractor a) Al máximo de las multas contemplada en la ley con expresa condenación en costas, b) Que se le condene a la devolución de los dineros pagados por el vehículo en cuestión, c) Que se ordene dejar sin efecto los pagarés por el saldo impago, previa restitución del vehículo y en subsidio y d) Que se sustituya el vehículo fallado, por uno nuevo de iguales o similares características.

NOVENO: En el primer otrosí, contesta querella, don Ivan Veloso Volsen Jefe de Sucursal Integral en representación de Automotora Gildemeister SPA del giro de su denominación, Rut 79.649.140-K ambos domiciliados en calle Portales N°501 de la ciudad de Osorno, en los autos sobre infracción a la ley de Protección de los Consumidores señalando que, en subsidio de la excepción planteada, y para el caso poco probable que SSA., no acoja la excepción de prescripción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 18.287, contesta querella interpuesta en contra de su representada, Automotora Gildemeister SpA, solicitando que esta sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que expone; la demanda se fundamenta, en síntesis, en que su representada habría cometido una infracción, como también en que, en virtud, y por causa de dicha infracción, esta debe ser condenada al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496 a la devolución de los dineros pagados por el vehículo, y/o a que se sustituya el vehículo comprado a su mandante por otro de similares características, todo ello por supuestas responsabilidades que le cabe como infractora al vender un vehículo con fallas y deficiencias. Dichas solicitudes deberán ser rechazadas según pasa exponer: De la infracción expone que el vehículo ha ingresado en varias ocasiones al Servicio Técnico de Automotora Gildemeister SpA, motivado por un supuesto ruido proveniente del tablero que molesta durante la conducción. Sin embargo, la querellante infraccional no dice en su libelo que cuando su vehículo ingresó por última vez al taller el día 30 de abril del 2018, para la mantención o servicio de los 30.000 km, el automóvil le fue entregado en perfectas condiciones y sin anomalías de ninguna especie. De este modo, los antecedentes demuestran que el bien se encuentra en perfecto estado operativo y complaciendo al cliente, tanto que no por casualidad el automóvil ya tiene 30.00 kms recorridos en poco más de un año. En otras palabras, su cliente cumplió con la garantía con que oferta el vehículo. En relación a las sanciones por las supuestas infracciones. A pesar de que la querella se funda en hechos absolutamente errados, la actora solicita que Automotora Gildemeister sea condenada a la devolución de los dineros pagados, lo cual consideran que es improcedente pues al tenor de lo señalado por el propio artículo 21 de la LPC, "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía,

prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”, esta petición se encuentra fuera de plazo. La sustitución del vehículo por otro, al igual que la letra b) recién trascrita, solo pudo ser ejercida dentro de los tres meses siguientes a la adquisición del bien. En consecuencia, queda claro entonces que en el caso sometido al conocimiento de SSA., no aplica la Garantía Legal de ninguna de las formas que propone el actor. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querrela infraccional, rechazándola en todas sus partes, con costas.

DECIMO: 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 **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**, y de un proveedor **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA**, representado por don Ivan Veloso Volsen, unidos por la adquisición de un vehículo nuevo, cuyas características se encuentran especificadas en presentación de fojas 47 y siguientes y el que ha presentado reiterados 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 19.496, 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 diez oportunidades, centrándose la controversia en si al efecto, se vulneró por el proveedor en perjuicio del consumidor las disposiciones de Ley N° 19.496.

UNDECIMO: Que, en relación a lo anterior y de conformidad a la prueba documental rendida en autos, acompañada de fojas 27 a 47, 60 a 133, testimonial de fojas 135 a 140, exhibición de video de fojas 149, para este sentenciador es un hecho plenamente acreditado, que **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA** infringió en perjuicio de doña **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**, lo dispuesto en artículo 20 y 23 de Ley N° 19.496, al venderle el vehículo marca Hyundai modelo Accent RB SDN 1.4 &m/T, color gris grafito, placa patente única, año 2017, en estado nuevo, y demás características especificadas en presentación de fojas 3 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, sino la principal, que se tiene para adquirirlo y que 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.

DECIMOSEGUNDO: 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 **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA**, lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**.

DECIMOTERCERO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 3 y siguientes de autos, condenándose a **AUTOMOTORA**

GILDEMEISTER SPA, representada por don representado por don Ivan Veloso Volsen, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**, al venderle un vehículo que le ha ocasionado a ésta 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 diez unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

III.- EN LO REFERENTE A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMOCUARTO: Que, don JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS, abogado, cédula de identidad N°12.422.382-2, domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N°549, oficina N°702, comuna de Osorno, viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotores Gildemeister, ignora giro específico, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 18.496, por el administrador del local o jefe de oficina don Ivan Veloso, todos con domicilio en calle Los Carreras equina Portales, comuna de Osorno, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho que motivan la denuncia de autos, las que para todos los efectos legales y procesales pertinentes da por integra y expresamente reproducidas. Además, señala que, sin perjuicio de ser inconcuso el daño moral, presenta antecedentes que avalan la petición de indemnización que más adelante señala. Que la vulneración de los derechos se ha visto gravemente alterada por esta negligencia, por cuanto, al querer darle curso al cual estaba destinado el bien, no se ha podido concretar, por cuanto si bien el vehículo ha sido usado, es decir, el vehículo anda, el uso de este se ha vuelto insostenible, por cuanto falla de manera reiterada impide la conducción, distrae de los fuertes ruidos que provoca, a tal grado, que no es apto para los fines que fue creado, ya que nadie aceptaría el uso de un auto comprado nuevo en esas condiciones. Evidentemente esto ha afectado moralmente a su representado, pues no concibe entender como una entidad de la envergadura de la querellada, puede tener tal grado de negligencia que un cúmulo de gente especializada en mecánica y otros no ha podido solucionar, avaluando los daños morales en la suma de \$5.000.000.-. En consecuencia, solicita se sirva tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotora Gildemeister, representada legalmente para estos efectos por don Ivan Veloso, ambos ya individualizados, por la cantidad total de \$5.000.000.- y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

DECIMOQUINTO: Ivan Veloso Volsen, Jefe de Sucursal Integral, en representación de Automotora Gildemeister SPA del giro de su denominación, Rut 79.649.140-K ambos domiciliados en calle Portales N°501 de la ciudad de Osorno, en los autos sobre infracción a la ley de protección de los consumidores, señala que viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada solicitando que esta sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho que expone; En síntesis, la demandante reclama a título de indemnización de perjuicios únicamente la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, sin precisar de ninguna manera de qué modo el supuesto ruido del

tablero le pudo haber provocado un menoscabo físico, psicológico o de su honra o fama. En efecto, por daño moral se entiende aquel que consiste en las molestias y menoscabo a la honra y fama inherentes a la persona humana, y que producen en quien lo sufre una aflicción psicológica caracterizada por la impotencia de verse afectada por negligencia de terceros. Nada de esto, sin embargo, explica la demandada. Por consiguiente, resulta del todo improcedente que se demande a su representada por este concepto, en primer lugar, como ya se dijo, porque no existe prueba ni indicio alguno que la actora lo haya sufrido, y, en segundo lugar, para el muy improbable caso que la actora hubiese sufrido este tipo de daño (y por causa de una infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor) el monto reclamado resulta ridículamente excesivo. Así, la indemnización de \$5.000.000 demandada por concepto de daño moral en su calidad de consumidor no tiene fundamento alguno y constituye UNA PRUEBA EVIDENTE, de que la actora busca instrumentalizar las normas legales con la finalidad de obtener un aprovechamiento indebido o un ENRQUECIMIENTO SIN CAUSA, lo que repugna a nuestro ordenamiento jurídico. De esta forma la suma solicitada resulta del todo desmedida y no ha sido ni podrá ser acreditada. Por tanto, solicitar respetuosamente se sirva tener por contestada la demanda civil y rechazarla con expresa condenación en costas.

DECIMOSEXTO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, procede pronunciarse respecto a la demanda civil del otrosí primero de fojas 3 y siguientes, ponderando este sentenciador y considerando, que procede dar lugar a lo reclamado, debiendo el demandado indemnizar al demandante 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, cuestión lógica y entendible especialmente cuando un consumidor adquiere un vehículo nuevo, sin recibir nunca una respuesta satisfactoria a pesar de todos los reclamos, teniendo que ingresarlo en innumerables veces al taller de propiedad del proveedor, por lo que se acogerá en su totalidad daño moral causado y reclamado, el que se determinará en lo resolutivo de este fallo.

DECIMOSEPTIMO: 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 3 y siguientes, interpuesta por doña **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**, en contra de **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA**, representada por don Ivan Veloso Volsen, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio 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.

- B) **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 3 y siguientes, interpuesta por doña **BERNARDA MAGDALENA GONZALEZ YAÑEZ**, en contra de **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA**, representada por don Ivan Veloso Volsen, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la demandante civil, por concepto de daño moral, la suma de \$5.000.000.-, (cinco millones de pesos) por el sufrimiento e inconvenientes experimentado desde la adquisición de un bien nuevo, más reajustes e intereses a partir de la fecha de ejecutoriedad la presente sentencia.
- C) No ha lugar, sin costas, a la excepción de prescripción deducidas a fojas 26.
- D) Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de **AUTOMOTORA GILDEMEISTER SPA**, representada por don Ivan Veloso Volsen.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 5571-18

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

