

ciento veintinueve . . . 124.-

Del Rol N° 2492-2019.-

Coyhaique, a veintitrés de julio del dos mil diecinueve.-

**VISTOS:**

En lo principal del escrito de fs. 20 y siguientes don **CRISTIAN ABEL ROBLES CÁRDENAS**, funcionario público, de este domicilio, calle Ignacio Serrano N° 947, C. I. N° 10.837.562-0, interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **ESTEBAN GUIC Y COMPAÑÍA LIMITADA**, también conocida como **RECASUR LTDA**, RUT N° 82.120.600-6, representada en Coyhaique por don José Ignacio Garay B., ambos de este domicilio, Avenida General Baquedano N° 131, por infracción a los artículos 3°, lera d), 12, 20, letra c) y e), y 23, todos de la Ley N° 19.496, cometidas en su perjuicio, según pasa a exponer.



Que en efecto, señala que con fecha 01 de junio del 2018 compró en el local comercial que la empresa denunciada regenta en esta ciudad de Coyhaique, un station wagon nuevo marca Renault, modelo Duster Life 1.6, año 2018, patente única KKHZ-72, por el precio de \$ 7.990.000 (documento de fs. 15), el que a los cinco meses presentó diversas fallas, y que se localizaban en todo lo que es el tren delantero, las que fueron de total conocimiento del Jefe de Taller de la empresa vendedora. Luego para la mantención de los 10.000 kilómetros, con fecha 08

de enero del 2019 ingresó el vehículo al servicio técnico de la empresa vendedora, e informó de estas fallas al encargado de su recepción, don Sebastián Armijo, y a otro mecánico allí presente cuyo nombre no recuerda, que el vehículo presentaba las mismas fallas recién descritas, centradas en el tres delantero.-

Luego en el mes de febrero don Sebastián Armijo le consulta telefónicamente, desde el N° 958591698, sobre el comportamiento mecánico del vehículo, a lo que el consumidor le informó que continuaban las mismas fallas, agregándose la del sistema de dirección, por lo que en ese mes de febrero hubo de llevar el vehículo en tres oportunidades al Servicio Técnico de la denunciada, para reapriete y revisión.

Luego el 01 de marzo del 2019 el consumidor logra que el vehículo sea revisado por un mecánico de la empresa Renault, quien le informa que el problema era de fábrica, por el corte de un perno en el sistema de dirección, y luego de retirado en esta nueva oportunidad, en primer fin de semana de marzo hace un viaje a Balmaceda, comprobando que prosigue la misma falla, para llegar al extremo en esta oportunidad de salirse de la carretera sin mediar maniobra especial de su parte como para que ello ocurriera, no respondiendo la dirección ni los frenos.

Ante ello, llevo nuevamente el vehículo al Servicio Técnico de RECASUR el día 05 de marzo, para que realice una nueva revisión, pero de todas maneras, y habiendo perdido toda confianza en sus fallidas reparaciones, y en el vehículo mismo, el denunciante instó ante la empresa la anulación de su compra, y que se le devuelva el dinero pagado a cuenta del precio, lo que no

ciento veintidos . . . 122.-

logró según consta de las cartas respuestas que se han insertado en el escrito de denuncia, a fs. 22 y 24.

Termina manifestando a fs. 23 y 24 que para colmo con fecha 19 de marzo publica SERNAC una alerta de seguridad para los vehículos Renault de los años 2017 a 2019, entre los que se encuentra precisamente el del consumidor denunciante, consistente en que "podría existir un defecto en el comportamiento del motor que genere una pérdida en la eficiencia del frenado. Esto podría afectar la conducción, aumentando el riesgo de colisión", por todo lo cual pide se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.-

Basado en los mismos hechos, por el primer otrosí del escrito de fs. 20 y siguientes el consumidor don Cristian Abel Robles Cárdenas, ya individualizado, interpone demanda civil en contra de la empresa comercial denunciada, cobrándole por daño emergente la suma de \$ 9.552.780, correspondiente al precio del automóvil comprado, financiado con \$ 1.600.000 al contado, y lo restante con un crédito que debe amortizar mensualmente a razón de \$ 265.355 mensuales, y por daño moral la suma de \$ 7.990.000, por las molestias personales y familiares que le ha causado la conducta negligente e incumplidora del denunciado, al verse privado indebidamente del uso y goce confiables de su vehículo, o las sumas que el Tribunal se sirva fijar de acuerdo al mérito del proceso, con costas.-

A fs. 36 se hizo parte el SERNAC.



A fs. 87 y siguientes se celebró el comparendo de estilo, con asistencia del denunciante y demandante civil por sí; del Servicio Nacional del Consumidor, y del apoderado letrado de la empresa denunciada y demandada civil. En dicha audiencia la empresa denunciada y demandada civil entrega minuta escrita que contiene su defensa, la que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, y se agregó a fs. 59 y siguientes.

Por ella solicita se dicte en definitiva sentencia absolutoria a su favor tanto en materia infraccional como civil, pues niega haber incurrido en las infracciones que se le imputan, toda vez que no existen pruebas de las fallas reclamadas por el consumidor considerando que la primera vez que ingresó al Servicio Técnico, 08 de enero del 2019, pero fue por otros motivos, y que recién fue por reclamos de fallas en el tren delantero el ingreso del 01 de marzo del 2019, reclamo que se le solucionó a satisfacción, para luego ingresarlo de nuevo el 05 de marzo del 2019, reclamo que nuevamente se le solucionó a satisfacción.-

A fs. 63 de su minuta de defensa alega prescripción de la acción infraccional, pues transcurrieron más de seis meses entre la fecha de la compraventa del vehículo, y aquella en que el consumidor detectó una falla, debiendo contarse desde la fecha del contrato la prescripción en estas materias.- Y ya en materia puramente civil, alega también el demandado que se encuentra caducado el derecho de opción establecido en el art. 21 de la Ley N° 19.496, y que es improcedente que el demandante cobre intereses del crédito externo con el cual financió su compra,

ciento veintitris . . . 123.-

por todo lo cual termina solicitando se niegue lugar a la demanda en todas sus partes, con costas.

En subsidio solicita que para el caso que el Tribunal ordene la devolución del precio pagado previa restitución del vehículo, u otra prestación análoga, se ordene expresamente que el vehículo, al momento de devolverse, se encuentre libre de cualquiera prendas o prohibición para enajenarlo.-

Se rindió prueba documental, testimonial; absolvió posiciones el demandante a fs. 99 y 99 vta., en relación con el pliego de fs. 92 y, también a petición del demandado, se rindió prueba pericial desde fs. 108 a fs. 119, inclusives.-

Se declara cerrado el procedimiento, se han traído los autos para resolver y,

**TENIENDO PRESENTE:**

**En materia infraccional.-**

**PRIMERO:** Que la efectividad de los hechos de autos se encuentra acreditada con denuncia de lo principal del escrito de fs. 20 y siguientes, y con los documentos con ella acompañados, más la declaración de los testigos de la parte demandante de fs. 88 y 88 vta.; de fs. 89 y 89 vta. y de fs. 93, quienes confirman que el automóvil del demandante efectivamente presentaba reiteradas fallas mecánicas;

**SEGUNDO:** Que con relación a este vehículos, y otros similares fabricados entre los años 2'17 y 2019 el SERNAC



publicó una “alerta de seguridad”, un “defecto en el compartimiento del motor, implicando un riesgo para la seguridad de los consumidores”, según acreditan los documentos de fs. 16 a 19. Aún más, a fs. 18 se especifica que el defecto “podría generar una pérdida en la eficiencia del frenado. Esto podría afectar la conducción, aumentando el riesgo de colisión”;

**TERCERO:** Que aun cuando el denunciado en su defensa ha minimizado los efectos de esta “alerta de seguridad” en el sentido que de ninguna manera habilita para anular un contrato de compraventa, sino que sólo obedece a un laudable afán de transparencia de la empresa fabricante, el Tribunal en cambio que el hecho alertado sí tiene trascendencia jurídica, pues nadie está obligado a soportar fallas reiteradas en un vehículo comprado nuevo, con la atendible pérdida de confianza en su funcionamiento, por lo que el Tribunal estima configuradas las infracciones denunciadas;

**CUARTO:** Que las “conclusiones” del peritaje de fs. 108 y 109 por su ambigüedad no alteran lo concluido;

**QUINTO:** Que con relación a la prescripción alegada por el denunciado, porque había transcurrido más de seis meses entre la fecha del contrato y la fecha en que el consumidor reclamó de las fallas que vino a presentar el vehículo comprado, el Tribunal la rechazará por estimar que los seis meses no se cuentan desde la fecha del contrato, sino *desde que el afectado toma conocimiento de la infracción*, según se ha fallado de manera reiterada: así, **IC de Santiago**, 03 de junio del 2014, rol IC N° 8281-2013, especialmente considerando 5°, en juicio SERNAC con

ciento veinticuatro... 124.-

Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S. A.; **IC de San Miguel**, 31 de enero del 2009, rol N° 1141-2008, en autos SERNAC con Universidad de Ciencias de la Información; **IC de Santiago**, 14 de agosto del 2009, rol N° 8424-2009, en autos Silva con Corporación Educacional Universidad del Mar (desde que se sabe por el consumidor que la carrera no estaba acreditada, y no desde su matrícula); **IC de Santiago**, 24 de marzo del 2010, rol N° 179-2010, autos caratulados SERNAC con Universidad del Pacífico (desde que afectado toma conocimiento que está en DICOM, y no desde el envío a DICOM); **IC de Santiago**, 12 de mayo del 2009, rol N° 19.497, en autos SERNAC con Chilectra S.A. (desde que consumidor debió haber tomado conocimiento de los cargos mal efectuados en su cuenta de crédito);

**SEXTO:** Que en las infracciones configuradas ha correspondido a la denunciada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados en los fundamentos anteriores, teniendo presente que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente “encargada del local” de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta don José Ignacio Garay B., todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre infracciones cometidas por las personas jurídicas, cuyo es el caso.-



**En materia civil.-**

**SÉPTIMO:** Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al “consumidor” perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al “consumidor”, tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es generalmente de orden contractual, y no extracontractual;

**OCTAVO:** Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el “proveedor”, pero también lo es el “intermediario” del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder “directamente” ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

**NOVENO:** Que como lo sostiene el demandado, efectivamente habrían caducado las opciones directas de los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496, pues según el artículo 21, ellos deben ser reclamados dentro de tres meses desde “la recepción del producto”, lo que en este caso ocurrió mucho después de transcurrido ese plazo, pues aun cuando el inciso 7º del art. 21 establezca que el plazo de tres meses “se suspende durante el tiempo que el bien está siendo reparado con cargo a la garantía”, lo cierto es que en el caso de autos ello ocurrió bastante después de transcurridos tres meses;

**DÉCIMO:** Que sin embargo lo anterior no obsta a la acción de indemnización de perjuicios de orden general. En

ciento veinticinco ... 125. -

efecto, "Es de suma relevancia afirmar, que, en todos los casos mencionados se deja abierta la posibilidad de que el consumidor solicite la indemnización por los daños causados. Ello, en perfecta armonía con lo prescrito en inciso 1°, letra e del artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor": (Circular de SERNAC N° 0190, de 21 de marzo del 2019, pág. 18);

**UNDÉCIMO:** Que en el petitorio de su demanda civil el actor autorizó al Tribunal para fijar una indemnización distinta, conforme al mérito del proceso, por cuyos fundamentos y apreciados los antecedentes de autos de conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal fija una indemnización por concepto de daño emergente, de \$ 11.152.780, que equivale al crédito de financiamiento para la compra, ascendente a \$ 9.552.780, más \$ 1.600.000 que el consumidor pagó al contado al momento de la compra.- Con cargo a la suma total que se acaba de fijar, la empresa demandada deberá amortizar completo el crédito a que se ha hecho referencia, logrando así el alzamiento de la prenda u otro gravamen que con ocasión de dicho crédito afectare al vehículo, correspondiendo el saldo directamente al demandante;

**DUODÉCIMO:** Que habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del "daño moral", cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;



**DÉCIMO TERCERO:** Que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos síquicos que experimenta una persona por un daño a él o a un familiar cercano, y por ende su apreciación pecuniaria queda entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza intangible, no requiere ni puede ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y la **I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40, y que en este caso el Tribunal fija en la suma de \$ 500.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 y 55 de la Ley N° 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496, y 2314 y siguientes del C. Civil,

**SE DECLARA:**

1°.- Que se condena a la persona jurídica denunciada, como autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, representada por el encargado de su local en Coyhaique, don José Ignacio Garay B., ya individualizado, a pagar una multa equivalente a quince Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal,

cumplirá por vía de sustitución y apremio seis días de reclusión en el Centro Penitenciario local y,

2°.- Que se hace lugar a la demanda civil contenida en el primer otrosí del escrito de fs. 20 y siguientes, en cuanto se condena a la demandada, la empresa **ESTEBAN GUIC Y COMPAÑÍA LIMITADA**, también conocida como **RECASUR LTDA**, RUT 82.120.600-6, representada por su jefe de local en Coyhaique, don José Ignacio Garay B., a pagar al demandante don **CRISTIAN ABEL ROBLES CÁRDENAS**, por concepto de daño emergente la suma de \$ 11.152.780, que equivale al crédito de financiamiento para la compra ascendente a \$ 9.552.780, más \$ 1.600.000 que el consumidor pagó al contado al momento de la compra.- Con cargo a la suma total que se acaba de fijar, por su parte la empresa demandada deberá amortizar completo directamente el crédito a que se ha hecho referencia, logrando así el alzamiento de la prenda u otro gravamen que con ocasión de dicho crédito afectare al vehículo, correspondiendo el saldo directamente al demandante, y por daño moral la suma de \$ 500.000, en ambos casos con intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de esta sentencia y hasta su pago efectivo según liquidación que en su oportunidad practicará el señor Secretario del Tribunal;



3°.- Que el demandante deberá hacer entrega física del vehículo al demandado, siendo la presente sentencia ejecutoriada de suficiente título para que el demandado lo inscriba a su nombre y,

4°.- Que las costas son de cargo del demandado.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en  
su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto  
Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez  
Gutiérrez.-

