

Santiago, a doce de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 54 y siguientes rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra del proveedor **COMERCIAL AUTOMOTRIZ S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.928.530-4, representada por **FRANCISCO JAVIER ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. La Dehesa N° 1993, comuna de Lo Barnechea, Santiago, fundado, en suma, en que dicho Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo formulado por doña JACQUELINE MORENO HINOJOSA, contenido en el Formulario Único de Atención de Público que acompaña en su presentación, el que señala que con fecha 22 de febrero de 2016 concurrió al parque automotriz denunciado, con la finalidad de comprar una camioneta nueva, marca TATA, modelo Xenon LHD 4x2, Euro V, año 2016, color blanco, patente HVPB45, por la que pagó un total de \$11.388.100; agrega que posterior a su primer uso, la consumidora notó que la camioneta presentaba fallas de funcionamiento, ante lo cual con fecha 23 de febrero de 2016 se dirigió al Servicio Técnico para hacer efectiva la garantía legal del producto con el fin de que se le efectuaran las reparaciones pertinentes, ingresando el vehículo mediante la orden de trabajo N°175838, en la que se detallan los servicios al mismo y se expresó el siguiente comentario "LUIS ESPINOZA-NO PARTE"; indica que con fecha 26 de febrero del mismo año la camioneta volvió a ser reingresada al servicio técnico, con la orden de trabajo N°175909, bajo la glosa LUZ CHEK ENGINE ENCENDIDA; por tercera vez, el día 29 de febrero del mismo año, fue nuevamente ingresada con el mismo problema anterior junto con indicar el proveedor que se realizó "limpieza de conectores y ajuste de pines conector de inyección" y con fecha 01 de marzo de 2016, la consumidora tuvo que solicitar un servicio de grúa para trasladar la camioneta para una nueva revisión y con fecha 29 de marzo del mismo año la consumidora debió ingresar la camioneta, en la que se detalla la realización del CAMBIO VÁLVULA IMV (\$4.960) más el cobro de la VÁLVULA IMV (\$157.028), cobro que se realizó con cargo a la garantía; por lo que anteriormente sucedido, la consumidora solicitó al proveedor el cambio de la camioneta por otra nueva, a lo que el proveedor se negó indicando que se seguirían realizando las reparaciones pertinentes, a lo que la consumidora no aceptó, por lo que con fecha 06 de abril del mismo año interpone el reclamo ante este organismo, dando el traslado respectivo al proveedor quien lo evacúa señalando que "El vehículo de la Sra. Jacqueline Moreno, efectivamente ingresó a servicio, detallo ingreso de órdenes de trabajo: 175909.- Ingreso por testigo check engine, arrojando algún tipo de problema en el sistema de inyecciones, solucionándose con la limpieza y ajuste de los pines de los conectores; 175838.- Ingreso en grúa (la cual fue sin costo para el cliente ot: 175999), vehículo con problemas de batería.; 176712.- Se enciende nuevamente el testigo check engine, arrojando falla en válvula IMV, la cual es cambiada en garantía. Cabe destacar que la clienta en ningún momento no ha sido atendida, con fecha 25-02-16 hasta el 29-02-16 le facilitamos un vehículo de cortesía NO teniendo costo para ella. También al momento del último ingreso fue enviada a su domicilio en taxi sin costo, al no querer recibir un vehículo de cortesía"; agrega el Sernac que la consumidora compró una camioneta 0 km y cambio de ello, recibió un vehículo defectuoso, lo que quedó en evidencia por los diversos ingresos a reparación y se encuentra en servicio técnico desde el día 29 de marzo hasta la

DESCARGADO

fecha de la presentación de esta denuncia y aun así, ha recibido el cobro del TAG por utilización de su camioneta, lo que agrava más el negligente actuar del proveedor, lo que constituye una clara infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

En cuanto al Derecho, la denunciante sostiene que la denunciada ha infringido los artículos 12°, 20° letras c, e) y f), 21° y 23° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto el proveedor no respeta los términos y condiciones en la venta del bien o servicio, ya que no le fue permitido a la consumidora ejercer su opción de reparar, cambiar o reversar la compra de la camioneta por el defecto que presentó, se infringió derechamente la disposición y por tanto, no ha cumplido con lo convenido, no respetando lo dispuesto en el art. 1545 del Código Civil, toda vez que el contrato o las condiciones de compra de un bien, no se enmarca exclusivamente en la entrega del mismo, sino en este principio general de cumplimiento contractual.

Continúa la denunciante el texto de su denuncia señalando que no se respeta la garantía legal, ni la opción adicional que la misma ley establece, ya que la camioneta presentó fallas que imposibilitaron su funcionamiento, infringiendo la letra c) del artículo 20, toda vez que el proveedor, a sabiendas que la camioneta vendida como nueva no funcionaba correctamente, no quiso acceder a la devolución del dinero y tampoco otorgó una alternativa viable al problema, por lo que la consumidora se ha visto imposibilitada de utilizar pacíficamente el producto para la finalidad por la cual fue adquirido; de la misma forma se infringe lo dispuesto en la letra e) del art. 20 de la citada ley, por cuanto se realizaron más de 3 ingresos para reparaciones, en un período menor inferior a dos meses, persistiendo las deficiencias en dicho bien y dejando en evidencia los defectos ocultos que mantenía, situación sancionada en la letra f) del mismo artículo.

Indica la denunciante que, atendido lo ya expuesto, existe una negligencia que se imputa al proveedor, ya que se niega en forma infundada a respetar los derechos del consumidor a optar por el cambio del producto, lo que no es menor para dicho consumidor, ya que debió desembolsar la suma de \$11.388.100.-, sin que esta inversión haya sido reembolsada, vulnerando con ello el art. 23 de la Ley en comento, quedando en evidencia que dicho proveedor ha actuado con negligencia en la venta de sus productos, toda vez que no solamente no ha respetado la triple opción de garantía legal de manera alguno, sino que además ha desconocido la ley que ampara al consumidor, puesto que las normas de protección de los derechos de los consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado y la ley le ha encargado la labor a los Tribunales de Justicia para sancionar estas conductas.

Concluye la denuncia solicitando la aplicación de las siguientes multas: 50 UTM por la infracción al art. 12°, 50 UTM por el art. 20 letra c), 50 UTM por la letra e), 50 UTM por la letra f); 50 UTM por el art. 21 inciso 1° y 50 UTM por el art. 23, todos de la Ley N°19.496, con costas.

Presentación de fs. 71 y siguientes, por la que a lo principal doña Jacqueline Lourdes Moreno Hinojosa, se hace parte en la presente denuncia y en el Primer Otrósí del mismo libelo señalado y fundado en los mismos hechos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIAL AUTOMOTRIZ S.A, representada por don FRANCISCO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ, ya individualizado, solicitando el pago por

concepto de daño emergente suma de \$11.388.100 por el valor de la camioneta, más el impuesto de la Ley N°20.780 por \$661.728 y otros gastos como el uso del TAG por la suma de \$20.343, lo que asciende a un total de \$12.070.181; y a título de daño moral demanda la suma de \$2.000.000, solicitando acoger la demanda y condenar a la demandada al pago de \$14.070.181 o la suma que esta juez estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

Presentación de fs. 84, por la que a lo principal y primer otrosí don Pablo Méndez Soto, abogado, en representación de la denunciada y demandada, contesta la denuncia y demanda civil, solicitando el rechazo de ambas, por cuanto señala en su escrito, en síntesis, que su representada ha dado cumplimiento a todos los requerimientos de la demandante, sumado a que hasta la fecha del último ingreso afirma que el vehículo nunca dejó de funcionar, no registrando falla alguna de fábrica que hiciera al vehículo inapto para su uso; agrega que se iniciaron las conversaciones con la consumidora para hacer el cambio por otro vehículo, pero solicitaba un modelo distinto al que había adquirido y que resultaba ser de mayor valor, para lo cual se le indicó que debía cancelar un diferencial, lo que no fue aceptado.

Continúa su defensa expresando que la denuncia incluye, en un mismo hecho, se han cometido varias infracciones, cada una con una multa diferente, solicitando se condene a su representada al pago de una suma equivalente a 300 UTM; agrega que no es efectivo la vulneración a los términos y condiciones del contrato, por cuanto la consumidora sólo activo la garantía, ya que el vehículo siempre ingresó para reparación y sólo la última vez en que fue retirado, la consumidora indicó que quería el cambio del vehículo por uno nuevo, pero de otro modelo y superior al que adquirió, sin pagar la diferencia; indica que su representa sí respeto la garantía legal, la que fue activada y respondida, entregando un auto de reemplazo y reparando el vehículo en el servicio técnico, lo que fue aceptado por la consumidora y sólo se enteraron de la decisión de cambiarlo por otro una vez que no decidió retirarlo del servicio y que a esa fecha se encuentra ahí, a pesar de los requerimientos para negociar y dar fin al conflicto.

Finalmente, respecto a la fallas detectadas, éstas están cubiertas por la garantía, ya sea legal o convencional, no siendo defectos ocultos, ya que siempre que un producto sea llevado a garantía, se entendería que se trata de un vicio oculto, entendiéndose como vicio oculto, aquel que el proveedor conoce y oculta, de manera dolosa, lo que no puede ser considerado en la especie, ya que siempre existe la posibilidad de que un vehículo nuevo pueda fallar, por lo que no existe un vicio oculto, sino que desperfectos que se reparan al activarse la garantía, así como también respecto a la negligencia que se le imputa a su representada, por cuanto no ha existido ya que a la consumidora se le ofreció cambiar su camioneta por una nueva, pero ésta se habría negado al reembolso del dinero y quería un cambio por otra camioneta de mayor valor sin querer pagar la diferencia; concluye, en cuanto a las sanciones, solicitando que no se accedan a todas ya que se estaría vulnerando el principio del non bis in ídem y se la absuelva y para el evento que se la condene, se sancione por una sola conducta, aplicando el mínimo que contempla la ley. De la misma forma, solicita el rechazo de la demanda civil, en cuanto no se ha infringido la Ley del Consumidor, por lo que no existe

DESCARGADO

relación de causalidad que pueda hacer responsable a Comercial Automotriz S.A. de los perjuicios reclamados.

A fs. 120 rola acta de comparendo de contestación y prueba celebrado con la asistencia de don Cristóbal Bock Soto en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, la demandante doña Jacqueline Moreno Hinojosa y el abogado Pablo Méndez Soto en representación de la denunciada y demandada COMERCIAL AUTOMOTRIZ S.A, oportunidad en que la parte demandante y demandada llegaron a una conciliación, al cual el Servicio Nacional del Consumidor toma conocimiento; en la conciliación la parte denunciada, se obligó a pagar la suma única y total de \$11.388.000.- y los valores pagados por la denunciante referente al cobros de TAG entre las fecha que el vehículo se encuentra en dependencias de la demandada, junto a eso, la demandante deberá firmar la documentación respectiva para transferir el vehículo a nombre de la demandada, lo que deberá hacer en las dependencias de ella, desistiéndose expresamente de la demanda civil interpuesta. En el mismo acto, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratifica la denuncia de autos y la parte denunciada la contesta según minuta agregada a fs. 84 y siguientes; la denunciante reitera la documental acompaña a fs. 8 a 53 y rinde documental de fs. 93 a 119 consistente en 4 sentencias judiciales acompañadas con citación, sin ser objetadas por la contraria.

Presentación de fs. 123, por la que la parte denunciante hace presente ciertas observaciones al proceso.

A fs. 132 rola acta de audiencia de exhibición celebrado con la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por el apoderado Cristóbal Bock Soto y por la parte denunciada representada por el abogado Juan Zúñiga Segura, donde se procede a examinar un archivo de video, del que se extrae, en lo pertinente, la grabación de una camioneta de color blanco en un lugar de apariencia rural donde se ven tres personas y se puede apreciar que el vehículo puede ser de marca Tata, doble cabina, de fabricación reciente, el que se encuentra siendo tirado mediante un cable para ser subido a la plataforma de carga de un camión.

Resolución de fs. 134, por la que los autos quedan en estado de ser fallados.

CONSIDERANDO:

1º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el **Servicio Nacional del Consumidor**, debido al reclamo presentado a esa entidad por doña Jacqueline Moreno Hinojosa, la cual imputa a la denunciada **COMERCIAL AUTOMOTRIZ S.A** no respetar el derecho a efectuar el cambio del producto comprado como nuevo o el reembolso del dinero que pagó por este, por cuanto la proveedora si bien reparaba la camioneta haciendo uso de la garantía legal, los problemas técnicos persistieron durante dos meses de adquirido el vehículo, lo que hacía imposible que la consumidora pudiera hacer un uso natural del vehículo, por lo que la denunciante califica como un incumplimiento de las condiciones y términos del contrato, sin respetar el derecho de la consumidora a optar por el cambio de un producto nuevo, lo que le produjo perjuicios, cuestiones que vulneran lo dispuesto en los arts. 12°, 20° letras c), e) y f), 21° y 23° de la Ley Nº 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que en el comparendo del que da cuenta el acta de fojas 120, la demandante y la proveedora denunciada arribaron a una conciliación y a la que el Servicio Nacional del Consumidor no se opuso; en la misma audiencia la denunciante rinde prueba documental y solicita audiencia de exhibición de material audiovisual, lo que se efectuó a fs. 132.

Observa el tribunal que la conciliación señalada puso término al juicio en lo que se refiere a la pretensión civil, debiendo proseguir la causa respecto de la acción infraccional subsistente en autos, que es la interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, ello según dispone el inciso 1º del art. 11 de la Ley Nº 18.287,

3º) Que de los antecedentes expuestos no es posible inferir que la denunciada haya negado el derecho dispuesto en el art. 20 de la Ley Nº 19.496, por cuanto de la prueba documental agregada a fs. 10 a 53, da cuenta de los problemas que sufrió la consumidora, más no se acredita la infracción misma, por cuanto de la audiencia de exhibición de fs. 132 no se aprecia que el producto adquirido tuviera fallas que la hacen inapta a su consumo natural, ni tampoco que el proveedor se negara a prestar el servicio que le corresponde, según la garantía legal dentro de los tres meses siguientes a la fecha de la venta del vehículo, por lo que este tribunal carece de fundamentos suficientes para dar por acreditado los hechos denunciados en autos.

4º) Que en consecuencia, y de acuerdo con el mérito de los antecedentes que obran en autos, es imposible para esta sentenciadora formarse convicción acerca de la existencia de hechos que pudieren determinar la responsabilidad contravencional que la denunciante imputa a la denunciada, pues como ya se vio, aquella no acreditó mediante las pruebas acompañadas los hechos denunciados, por lo que no se hará lugar a la denuncia infraccional interpuesta en estos autos

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 148 y 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

QUE SE RECHAZA, sin costas, la denuncia de fs. 54 y siguientes interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de COMERCIAL AUTOMOTRIZ S.A.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, JUEZ.

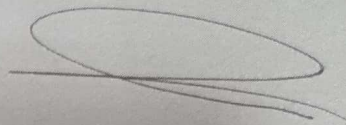
AUTORIZA DOÑA FABIOLA MALDONADO HERNÁNDEZ, SECRETARIA ABOGADA.

DESCARGADO

Se envió CARTA CERTIFICADA NO 6569637
de fecha 14/1/17 a Ramierez
Santiago, 05 SEP 2017

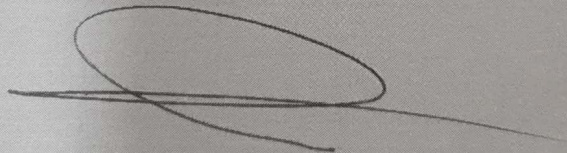


Se envió CARTA CERTIFICADA NO 6569638
de fecha 14/1/17 a J. Zúñiga
Santiago, 05 SEP 2017



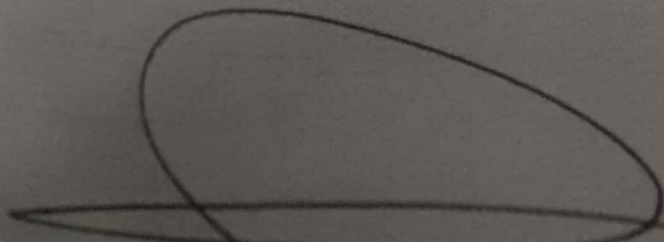
Se envió CARTA CERTIFICADA NO 6569684
de fecha 14/1/17 a J. Moreno.

Santiago, 05 SEP 2017



Santiago a veinte de Septiembre de
dos mil dieciocho

Ante Ricos que las partes no han deducido
curso alguno contra la autencia definitiva
de auto dentro de la plaza legal, lo que
se encuentran radicados.



Servicio
del Co
Ministe
Fomen
EN LO PR
SIMPLE

del
CO
res