

Concepción, veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho



Vistos:

Que a fojas 14 y siguientes, RODRIGO ENRIQUE FUENTES ORTIZ, empleado público, con domicilio en la comuna de San Pedro de la Paz, Brisas Norte II, calle Tucapel N° 1425, Casa N° 45, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de COMERCIALIZADORA DE MOTOS Y REPUESTOS Y SERVICIO TÉCNICO TECNIMOTOS, Rut 8.093.945-0, con domicilio en Avenida Los Carrera N° 47 de esta ciudad, representada por SANDRA IVONNE ANANÍAS ANANIAS, Rut 8.093.945-0, domiciliada en Calle 2 Poniente N° 3325, Lonco Oriente Chiguayante, proveedor que habría infringido sus derechos de garantía consagrados en la Ley N° 19.496. Expone que con fecha 08 de septiembre de 2016 compró al proveedor denunciado una moto nueva marca United Motors, modelo extreet 180 r, de procedencia china, color azul año 2016 y que a los pocos días de haberla adquirido empezó a presentar problemas, ingresándola al taller de la vendedora en diversas oportunidades por problemas de frenos (15 de diciembre de 2016); cambio de caliper (22 de enero de 2017); problemas de freno trasero (23 de febrero de 2017); por pérdida de bencina y caída de pasador de rueda trasera (27 de febrero de 2017) que fue la falla más grave y que ocurrió mientras conducía por el puente Llacolén y por cambio de pedal de cambio (23 de marzo de 2017). Que ante la negativa de llegar a un acuerdo entregándole una moto nueva y en buen estado o la devolución del valor pagado por la compra concurrió al Sernac donde reclamó en dos oportunidades sin dar respuesta a dicho servicio. Precisa que hasta la fecha la moto permaneció con fallas lo que impide su uso. Estima vulnerado lo dispuesto en los artículos 12, 14, 24, 19 y 20 de la ley. Pide se aplique el máximo de las penas que la ley contempla por las infracciones cometidas, disponiendo se deje sin efecto el contrato de compraventa celebrado entre las partes junto a la devolución de las sumas pagadas y la correspondiente indemnización por los daños causados, con costas. Fundado en los hechos

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia fiel del original, tenida a la vista, CONCEPCION, 28 de Septiembre de 2018.

Secretaría

descritos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios con el objeto obtener la reparación del daño material al verse privado del uso de su moto sufriendo un gran detrimento económico equivalente al valor de \$1.1190.000; el lucro cesante ya que por 6 meses al no poder utilizar su moto para trasladarse desde su casa al trabajo y viceversa hizo uso de otro medio de transporte, daño que avalúa en la suma de \$700.000 y por concepto de daño moral, representado por los padecimientos que describe en el libelo, la suma de \$\$650.000. Faculta al Tribunal para determinar el pago de otras sumas conforme a derecho.

Que en su contestación, la parte denunciada y demandada pide el rechazo de la denuncia infraccional, con costas. Plantea que esta acción se ha dirigido en contra de una persona jurídica inexistente toda vez que Comercializadora de Motos y Repuestos y Servicio Técnico Tecnimotos es el nombre de fantasía de un establecimiento comercial por lo que mal puede ser condenada al pago de alguna multa y costas. En subsidio, solicita el rechazo de la denuncia por cuanto no es responsable de infracción alguna a la Ley del Consumidor. Reconoce que la moto del denunciante fue ingresada a su servicio técnico en las oportunidades que señala en el libelo, en cumplimiento de la garantía de un año que amparaba el producto comprado, haciendo presente que todas las reparaciones, repuestos y mano de obra fueron totalmente asumidas por el taller sin costo alguno para el actor en fiel y oportuno cumplimiento de la garantía otorgada de un año. Afirma que el denunciante optó por la reparación gratuita de la moto y no por la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del vehículo, ejerciendo el derecho legal de garantía. En cuanto a la demanda civil, igualmente solicita su rechazo con costas efectuando las mismas alegaciones vertidas al contestar la querrella en forma principal y subsidiaria, controvirtiendo además la efectividad de los daños alegados y su monto.

A fojas 25, 33 a 34, 38 a 38 vuelta y 40 a 42 vuelta, rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y rendición de pruebas.

A fojas 1 a 13 30 a 35 rolan documentos acompañados por la parte denunciante y demandante civil.

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia fiel del original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS
PRESENTE:**

1° Que mediante querrela y demanda civil el actor pretende obtener la sanción del proveedor Comercializadora de Motos y Repuestos y Servicio Técnico Tecnimotos por no respetar los derechos de garantía que amparan la moto comprada a ese establecimiento comercial, junto a la reparación de los perjuicios materiales y morales derivados de la conducta infraccional que le imputa.

2° Que la denunciada y demandada civil en su defensa, sostiene que las acciones deducidas deben ser rechazadas por cuanto se han dirigido en contra de una persona jurídica inexistente, y en subsidio alegando esencialmente que no ha incurrido en infracción alguna por cuanto la moto fue reparada en ejercicio del derecho de garantía del actor.

3° Que en el escrito de denuncia y demanda se ha señalado en forma expresa que se dirige contra Comercializadora de Motos y Repuestos y Servicio Técnico Tecnimotos RUT 8.093.945-0 indicándose que doña Sandra Ivonne Ananías Ananías RUT 8.093.945-0 sería la representante legal.

4° Que se hace presente que no se ha señalado en el libelo que Comercializadora de Motos y Repuestos y Servicio Técnico Tecnimotos sea una persona jurídica. La contraria ha llegado a esa conclusión únicamente porque se ha dicho que la representante legal de la comercializadora es Sandra Ivonne Ananías Ananías, pero ello no es suficiente ni razonable teniendo presente que el RUT es el mismo y que éste corresponde al de una persona natural. Por otra parte, los documentos de fojas 1 y 9 a 13 sólo llevan a concluir que la parte denunciante y demandante tenía plena claridad y convencimiento que el proveedor a quien reprocha la conducta infraccional es la comercializadora de doña Sandra Ananías, entendiendo con ello que las acciones han sido correctamente entabladas.

5° Que en estos autos la parte denunciante y demandante civil rindió prueba documental, no objetada, consistente en factura electrónica

SECRETARÍA que la presente fotocopia, es copia original
de la vista, CONCEPCIÓN, 2011.01.14

Secretaría

Nº 28 emitida por Sandra Ivonne Ananías Ananías giro Comercializadora de Motos y Repuestos Servicio Técnico de 08 de septiembre de 2016 (fojas 1); Órdenes de Trabajo emitidas por Tecnimoto Nº 123 de 15 de diciembre de 2017; Nº 8 de 20 de enero de 2017; Nº 12 de 23 de febrero de 2017 Nº 24 de 23 de marzo de 2017 y Nº 24 de 27 de febrero de 2017, todas a nombre de Rodrigo Fuentes O. modelo xtreet 180 color azul blanco (fojas 2 a 6); copia simple de Solicitud de Primera Inscripción código PPU FRL.073-9 de 09 de septiembre de 2016 (fojas 7); copia simple de certificado de Inscripción de Registro de Vehículos Motorizados (fojas 8) y antecedentes de reclamo formulado ante el Sernac con fecha 23 de marzo de 2017 por el denunciante ante el Sernac (fojas 9 a 13).

6º Rindió prueba testimonial prestando declaración en estos autos Jorge Eduardo Alarcón Cornejo quien expresa que conoce al denunciante pues es amigo de su padre; que en el mes de febrero de 2016 cerca de las 08:00 horas al ir circulando con su vehículo hacia el Mall Costanera donde su padre trabaja, éste le dijo que Rodrigo Fuentes lo había llamado contándole que estaba en panne con su moto en el puente Llacolén, por lo que le pidió ir en su ayuda; que efectivamente estaba en panne con su moto; que el denunciante le dijo que tenía problema de frenos, que no frenaba, dejando su moto en ese lugar. Agrega que lo trasladó hasta el centro; que en otra oportunidad en el año 2017 lo llamó pues estaba en panne cerca de la Universidad Católica por problemas en el caliper y que cree que se trataba de una fuga de aceite; que ignora si fue reparada o no y que no tuvo más contacto en relación con la moto; que las veces que hablaron de ella dijo que no la ocupaba por los problemas que pudieran presentarse; que la moto la compró en un local ubicado en calle Paicaví por un valor aproximado de \$800.000 y que le consta que no estaba haciendo uso de la moto porque las veces que han salido él ha dicho que la tiene en su casa en San Pedro.

El testigo Gino Gonzalo Orellana Cuadros señala que conoce al denunciante pues ambos son bomberos de la Cuarta Compañía; que así supo que el año 2016 se había comprado una moto en la casa comercial Maremoto ubicada en calle Los Carrera, que le pidió consejos pues

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION, CHILE

Secretaría

también tiene moto; que en septiembre u octubre le conversó que la moto presentaba problemas al ir circulando y que al llegar a una esquina y colocar neutro se detenía, sugiriéndole que llevara el vehículo al lugar donde lo había comprado, que ignora si fue reparado o no. Que la segunda vez que tuvo conocimiento de falla de la moto fue en diciembre o enero de 2017 alrededor de las 08:00 a 09:00 horas quedando en panne por falla en los frenos en el puente mecano, lugar al que acudió encontrando la moto en un costado del puente al lado de la calzada; que la revisó y que efectivamente tenía una falla en el caliper delantero, esto es, que una parte del sistema de frenos al calentarse por efecto de la fricción, quedaba pegado, por tanto a la moto se le pegaba el freno, debiendo esperar que se enfriara y así poder circular unos metros más; que lo acompañó al taller donde compró la moto y que la persona que lo atendió manifestó que las fallas eran debido al mal uso del combustible. Precisa que no sabe si fue reparada y que la moto siguió presentando más fallas relacionadas con las mantenciones, siendo la más grave la fuga de gasolina y que si se salía el pasador de la masa trasera podía salirse la rueda, falla que ocurrió en el mes de marzo de 2017; que a raíz de ello le sugirió que no la usara; que sabe que no la está usando y que sólo la enciende para evitar que se agripe.

7° Que la parte denunciada y demandada provocó la prueba confesional según consta en acta de fojas 38, compareciendo Rodrigo Fuentes Ortiz a absolver posiciones, diligencia en la que el denunciante reitero que la moto ingresó al taller por fallas 5 o 6 veces; que la última vez se le cobró el flete y repuesto; que las otras veces no se le cobró pero que ignora si le fueron cambiado repuestos, afirmando que como en la tercera reparación él pidió el cambio de la moto o la devolución del dinero porque había muchas fallas en ella lo que no es común en una moto nueva.

8° Que adicionalmente rindió prueba testimonial, declarando en su favor Carlos Eduardo Contreras Opazo quien trabajó en reparación y venta de motos UM ubicada en calle Los Carrera N° 47, y que conoce la situación producida con un cliente que compró una moto Xtriert 180 en el año 2016; que al cliente se le informó acerca de los cuidados y buen uso de la moto consistente en indicaciones de cómo hacerla partir, cuidado de

certifico que la presente fotocopia, es copia original
entregado a la vista, CONCEPCIÓN, 22 de Mayo de 2018

Secretaría

no excederla en revoluciones, cuidado de frenos ya que ahí está la clave en el uso y seguridad en el conductor. Precisa que en las motos los frenos accionan en forma independiente con la mano derecha y el pie; que al tiempo dijo el cliente que la moto frenaba mal por lo que se retiró la moto del lugar donde estaba; se ingresó al taller y con su autorización se hizo la reparación en forma gratuita pues la moto era nueva, tenía garantía y no más de un mes de uso. Afirma que la moto presentaba la pastilla de freno cristalizada lo que significaba que el usuario por mala costumbre o por desconocimiento anda con el pie en el pedal del freno, que son hidráulicos y muy sensibles; que se le cambiaron las pastillas y el líquido y que la moto no presentó ningún problema de funcionamiento. Se le explicó al cliente lo ocurrido pero él no lo aceptó. Que posteriormente habiendo transcurrido un mes el cliente llama indicando el mismo problema en los frenos; que se remolcó la moto hasta el taller, se revisó y se encontró el mismo problema: la pastilla cristalizada; que nuevamente se explicó al cliente lo acontecido lo que no era aceptado por él; que con su autorización se cambió elementos de frenos, caliper, pastillas y líquido de frenos, repuestos cuyos costos fueron asumidos por el taller al igual que el traslado de la moto. Añade que posteriormente comunicó telefónicamente que seguía el problema en los frenos diciendo que el pedal de cambio se había desarmado; que el taller le reparó la pieza cobrándole el taller sólo \$15.000, hecho que molestó mucho al cliente; que él venía con la intención que le cambiaran la moto lo que no se aceptó pues ya habían ocupado la garantía respondiendo de forma inmediata solucionando todos los problemas sin costo para el cliente; que al señalar que tenía problemas en una manguera en la bencina y eje trasero suelto no se aceptó el cambio por ser un problema común debido al mal uso de una moto. Sin embargo, sí se le conectó la manguera ajustando el perno y el cliente se retiró con ella no teniendo más contacto con él. Dice que una vez la moto se retiró del puente Llacolén y que las fallas se produjeron en un lapso corto de tiempo. Al serle exhibidos los documentos de fojas 2 a 6 declara que corresponden a los trabajos realizados a la moto.

CERTIFICADO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

9° Que no hay discusión entre las partes en cuanto al hecho que el querellante compró a Comercializadora de Motos y Repuestos y Servicio Técnico Tecnimotos en septiembre de 2016 una moto marca United Motors la que fue ingresada 5 veces al taller del proveedor entre el 15 de diciembre de 2016 y el 23 de marzo de 2017 por problemas que presentó en los frenos, oportunidades en que fue reparada en virtud de la garantía legal que amparaba al producto.

10° Que el denunciante ha alegado esencialmente que no se respetó el derecho a garantía por cuanto al solicitar el cambio de la moto en consideración a las variadas e importantes fallas que presentó, dicha opción no fue aceptada por el proveedor, quién sólo procedió a reparar el vehículo. Por su parte, el proveedor ha sostenido que se respetó el derecho de garantía legal del cliente al reparar la moto, optando por su reparación gratuita.

11° Que esto último no es efectivo. El testigo presentado por la parte denunciada ha reconocido que en la última oportunidad en que el cliente acudió al taller "*...él venía con la intención de que le cambiáramos la moto...*" lo que no se aceptó pues "*...ya habíamos ocupado la garantía, se actuó de buena fe, respondiendo de forma inmediata solucionando todos los problemas sin costo para el cliente...*" y además por estimar que éstos eran comunes a un mal uso del cliente. De este modo se corrobora lo que afirmado por el denunciante en orden a que él ejerciendo la opción de cambio del producto defectuoso, ésta no fue aceptada por el proveedor.

12° Que el mismo testigo también ha confirmado que la moto ingresó al taller en 5 oportunidades, afirmando que los documentos de fojas 2 a 6 corresponden a las órdenes de trabajo que dan cuenta de las reparaciones a que fue sometida la moto del denunciante.

13° Que el documento de fojas 2 correspondiente a Orden de Trabajo N° 123 de 15 de diciembre de 2016 conforme a los antecedentes de autos, detalla como trabajo a realizar "*revisar frenos por segunda vez*". No deja de llamar la atención que habiendo transcurrido poco más de tres meses desde la compra del vehículo, los frenos necesitaron ser revisados

que la presente fotocopia, es copia original
a la vista, CONCEPCIÓN,

Secretaría

en dos oportunidades. Que en las posteriores reparaciones descritas en las Órdenes de Trabajo se describe “cambio de caliper”; “problemas freno trasero”; “cambio pedal de cambio” y “pérdida de bencina y caída pasador de rueda trasera”.

14° Que considerando el número de ingresos al taller y las reparaciones que fue necesario realizar conforme a los órdenes de trabajo, resultaba justificado que el denunciante optara y solicitara al proveedor el cambio de la moto. Los testigos que depusieron en autos están contestes en que a consecuencia de los problemas que presentó fue necesario trasladar el vehículo con asistencia de otro, comprobando de este modo que estos problemas impidieron que funcionara.

15° Que el proveedor ha atribuido las deficiencias de la moto a un mal uso que de ella le habría dado el denunciante. Sin embargo, respecto de esta afirmación sólo existen sus dichos y no hay en autos antecedentes que avalen el supuesto uso inapropiado que se afirma habría dado el cliente al vehículo en cuestión.

16° Que conforme a lo expuesto, habiéndose probado el ingreso de una moto nueva dentro de los 5 primeros meses de uso 5 veces al taller para su reparación, es razonable que no acepte que sea reparado nuevamente y exija el cambio del producto. Los desperfectos fueron de tal magnitud que imposibilitaron un funcionamiento eficiente, provocando panas en la moto que obligaron a su traslado con asistencia de terceros para su posterior reparación.

17° Que esta situación no es esperable que suceda en un vehículo adquirido nuevo y con un uso normal y acorde a su naturaleza. Una moto nueva por sus características permite a su adquirente tener la seguridad que dentro de lo razonable no presentará fallas de funcionamiento, que es lo que no ha ocurrido en la especie, circunstancia que ha provocado a lo menos frustración en el consumidor quien no tiene certeza que la moto le brindará un eficiente y seguro comportamiento.

18° Que al no existir duda que la garantía se encontraba absolutamente vigente al tiempo de ocurrir estos hechos, incurrió en infracción el proveedor denunciado al negar el cambio de la moto

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia original
tenido a la vista, CONCEPCION.....

Secretaría

obligando al cliente a someterla a reparación nuevamente. La triple opción que consagra el derecho de garantía contemplado en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 debe ser respetada en su plenitud, por tanto, una vez agotadas las alternativas de reparación de la moto y sin tener la certeza que quedará plenamente operativa y sin problemas en el futuro, el consumidor se encontraba en su legítimo derecho de exigir el cambio del producto defectuoso. En estas circunstancias debieron ser respetados sus derechos de garantía, configurando la conducta del proveedor una vulneración a lo establecido en el artículo 20 letras c) y e) de la Ley N° 19.496, por lo que la denuncia será acogida.

19° Que con el objeto de hacer cesar el acto que afecta el ejercicio de los derechos de garantía que se han vulnerado, el proveedor denunciado deberá proceder a la devolución de lo pagado por el producto defectuoso en los términos que se dirá en lo resolutive de esta sentencia.

20° Que en relación con la demanda civil, conforme a lo que se ha decidido en el considerando precedente se rechazará el daño material demandado. Los otros perjuicios cuya reparación se ha demandado, conforme a la revisión de la prueba aportada al proceso no es posible establecer su existencia: los antecedentes resultan insuficientes para formarse la convicción de tales padecimientos, rechazándose la demanda por tales conceptos.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3, 12, 20, 21, 23, 24, 50, 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, 1698 del Código Civil, se declara:

I.- Que las acciones han sido correctamente entabladas en contra de Sandra Ivonne Ananías Ananías RUT N° 8.093.945-0, proveedora del giro Comercialización de Motos y Repuestos Servicio Técnico Tecnimotos.

II.- Que se acoge sin costas la denuncia presentada en lo principal del escrito de fojas 2 y siguientes y se declara que se condena a SANDRA IVONNE ANANÍAS ANANIAS, Rut 8.093.945-0, proveedora

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

del giro COMERCIALIZADORA DE MOTOS Y REPUESTOS Y SERVICIO TÉCNICO TECNIMOTOS, ya individualizada, al pago de una multa a beneficio municipal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 15.231 equivalente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496. Que en virtud de las facultades que entrega a este Tribunal el inciso II del artículo 50 de la ley N° 19.496 y con el objeto de hacer cesar el acto que afectó el ejercicio de los derechos del denunciante como consumidor, la condenada deberá proceder a la devolución de lo pagado por la moto marca United Motors modelo xtreet 180r chasis ljepcllx4fa003089 motor 163 fmk28f100514 color azul año 2016, conforme al documento de fojas 1, esto es la suma de UN MILLÓN CIENTO NOVENTA MIL PESOS (\$1.190.000) a Rodrigo Enrique Fuentes Ortiz, previa restitución del producto fallado al proveedor, en el plazo de 10 días contado desde que esta sentencia quede firme y ejecutoriada, con los reajustes señalados en el artículo 27 de la Ley N° 19.496. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

III.- Que se rechaza en todas sus partes, sin costas, la demanda civil deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 14 y siguientes.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 8.667-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González-Richards, Secretaria.

CERTIFICO que la presente fotografía es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN.

Secretaría

C.A. de Concepción
irm

Concepción, diecisiete de mayo de dos mil diecinueve.

Visto y teniendo presente:

Que el documento acompañado en segunda instancia, por la querellada y demandada civil, consistente en Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del Registro Civil e Identificación de la motocicleta marca United Motors, inscripción FRL.073-9, en nada altera lo concluido por el tribunal *a quo*, por cuanto dicho documento solo da cuenta del traspaso de la motocicleta efectuado por el querellante y demandante civil, con fecha 25 de febrero de 2019, a doña Camila Cáceres Vega, pero en caso alguno demuestran el estado en que dicho vehículo se encontraba, en orden a las fallas denunciadas y acreditadas en la sentencia, **SE CONFIRMA** en lo apelado la sentencia de veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho, rolante de fojas 43 a 47 vuelta, dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción.

Regístrese y comuníquese.

Redacción del abogado integrante Sr. Jean Pierre Latsague Lightwood.

Rol N° 40-2019-Policía Local.

Maria Leonor Sanhueza Ojeda
Ministro
Fecha: 17/05/2019 14:54:12

Viviana Alexandra Iza Miranda
Ministro
Fecha: 17/05/2019 14:54:13

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia
tenido a la vista, CONCEPCIÓN,

Secretaría

CTDXKXXML

XGLHKPYDJX