

Puente Alto, doce de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 20, doña **MARISOL DEL CARMEN RODRÍGUEZ RUIZ**, empleada, Cédula de Identidad N°14.240.235-1, domiciliada en calle Ángel Pimentel N°02609, comuna de Puente Alto, interpuso una querrela infraccional y una demanda civil en contra de "**DITALCAR S.A.**", RUT 76.939.200-9, representada por don Rafael Ragel Contreras, ejecutivo comercial, ambos domiciliados en avenida Camilo Henríquez N°3692, Mall Plaza Tobalaba, local ap 140, comuna de Puente Alto, fundada en que el día 28 de junio de 2018, compró un vehículo, marca Fiat, modelo Uno Way 1.4, año 2018, patente KPZZ-37, el cual, tiene un ruido interno en la caja de cambios y el interior del foco óptico derecho está empañado, lo que provocaba una disminución en la intensidad de la luz, problemas que se presentaron en la primera semana de uso del vehículo, efectuando el reclamo pertinente, señalándosele que debía llevarlo a su servicio técnico, que así lo realizó para hacer efectiva la garantía en dos ocasiones, estableciéndose en la primera revisión que el vehículo "tenía falla estructural en el costado del foco derecho", el que se encontraba más separado del conjunto del automóvil, lo que provocaba el ingreso de humedad al óptico, no siendo posible corregirlo, ya que la estructura del mismo no permite ensamblarlo de manera correcta, lo que no ocurría en el foco izquierdo, el que estaba perfectamente ajustado y, luego, en la segunda revisión, se comprobó que continuaba con el mismo problema, manifestándole el mecánico que no se podía hacer nada más, por lo solicitó la devolución del dinero o la entrega de otro vehículo nuevo, en perfectas condiciones de uso, recibiendo la negación de parte de ellos, a lo solicitado. Agregó que, dado el tiempo transcurrido y la nula solución a sus reiterados reclamos, hasta el día de hoy, se encuentra sin hacer uso del móvil, ya que permanece en el servicio técnico, negándose a retirarlo porque, a su parecer, no cumple con las características mínimas para lo cual lo adquirió, es decir, vehículo nuevo sin problemas de ninguna especie. Expuso que hizo un reclamo en el Sernac, pero no se recibió respuesta, que el costo total del vehículo adquirido asciende a la suma de \$7.504.919, pagando la suma de \$2.190.000, en dinero en efectivo y el saldo de \$5.314.919, a través de Santander Consumer Chile S.A., de fecha 27 de junio de 2018. En su opinión, los hechos descritos

constituyen una infracción a los artículos 1.545 y siguientes del Código Civil y 1, 14, 20, 50 de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, se le condene a las penas establecidas en la Ley N°19.496, con costas y a pagarles la suma total de \$12.504.919 o la suma que se estime de justicia, con costas;

Que, a fojas 32, se notificó personalmente la querrela infraccional y la demanda civil de fojas 20, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Rafael Ragel Contreras, en representación de "DITALCAR S.A.";

Que, a fojas 33, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que se tuvo por contestada la querrela infraccional y la demanda civil, en rebeldía de la parte de "DITALCAR S.A.", reiterándose los documentos allí señalados; y,

Que, a fojas 37, se llevó a efecto una audiencia especial de conciliación, sin resultados positivos, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, a fojas 20, doña MARISOL DEL CARMEN RODRÍGUEZ RUIZ interpuso una querrela infraccional en contra de "DITALCAR S.A.", ya individualizados, fundada en que el día 28 de junio de 2018, compró un vehículo, marca Fiat, modelo Uno Way 1.4, año 2018, patente KPZZ-37, el cual, tiene un ruido interno en la caja de cambios y el interior del foco óptico derecho está empañado, lo que provocaba una disminución en la intensidad de la luz, problemas que se presentaron en la primera semana de uso del vehículo, efectuando el reclamo pertinente, señalándosele que debía llevarlo a su servicio técnico, que así lo realizó para hacer efectiva la garantía en dos ocasiones, estableciéndose en la primera revisión que el vehículo "tenía falla estructural en el costado del foco derecho", el que se encontraba más separado del conjunto del automóvil, lo que provocaba el ingreso de humedad al óptico, no siendo posible corregirlo, ya que la estructura del mismo no permite ensamblarlo de manera correcta, lo que no ocurría en el foco izquierdo, el que estaba perfectamente ajustado y, luego, en la segunda revisión, se comprobó que continuaba con el mismo problema, manifestándole el mecánico que no se podía hacer nada más, por lo solicitó la devolución del dinero o la entrega de otro vehículo

nuevo, en perfectas condiciones de uso, recibiendo la negación de parte de ellos, a lo solicitado. Agregó que, dado el tiempo transcurrido y la nula solución a sus reiterados reclamos, hasta el día de hoy, se encuentra sin hacer uso del móvil, ya que permanece en el servicio técnico, negándose a retirarlo porque, a su parecer, no cumple con las características mínimas para lo cual lo adquirió, es decir, vehículo nuevo sin problemas de ninguna especie. Expuso que hizo un reclamo en el Sernac, pero no se recibió respuesta, que el costo total del vehículo adquirido asciende a la suma de \$7.504.919, pagando la suma de \$2.190.000, en dinero en efectivo y el saldo de \$5.314.919, a través de Santander Consumer Chile S.A., de fecha 27 de junio de 2018. En su opinión, los hechos descritos constituyen una infracción a los artículos 1.545 y siguientes del Código Civil y 1, 14, 20, 50 de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, se le condene a las penas establecidas en la Ley N°19.496, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 33, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que se tuvo por contestada la querrela infraccional interpuesta en contra de "DITALCAR S.A.", en su rebeldía.

TERCERO: Que el artículo 20, letra c), de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad".

CUARTO: Que este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la parte de "DITALCAR S.A." haya incurrido efectivamente en una infracción a la norma legal antes transcrita o, asimismo, respecto a los artículos 3, letra b), y 23 de la Ley N°19.496, la primera, referida a los derechos y deberes del consumidor en cuanto a "d) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras

características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, y la segunda norma legal, referida a la sanción que se impone al 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". En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse plena convicción sobre la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496, por parte de la querellada "DITALCAR S.A.", toda vez que la querellante doña MARISOL DEL CARMEN RODRÍGUEZ RUIZ, correspondiéndole, no ha rendido probanzas idóneas y suficientes tendientes a acreditar la efectividad de los hechos y circunstancias esenciales de su libelo de fojas 20, estimándose que los documentos agregados a fojas 1 a 19, son insuficientes, para dar por acreditada la responsabilidad infraccional de la querellada, toda vez que consta en el documento agregado a fojas 9 que el foco derecho fue reemplazado y solucionado la cuadratura del mismo, de manera que las deficiencias que ha presentado el automóvil patente KPZZ-37 no revisten gravedad suficiente para considerarlo que no es enteramente apto para el uso al que está destinado, por lo que la querella infraccional de autos, será desestimada.

b) En el aspecto civil:

QUINTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 20, doña MARISOL DEL CARMEN RODRÍGUEZ RUIZ interpuso una demanda civil en contra de "DITALCAR S.A.", ya individualizados, solicitando que, en definitiva, se le condene a pagarle la suma total de \$12.504.919 o la suma que se estime de justicia, con costas, la cual, fue notificada personalmente a fojas 32 y se tuvo por contestada en el comparendo evacuado a fojas 33, en su rebeldía.

SEXTO: Que, no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ni la responsabilidad que se le imputa a la parte demandada de "DITALCAR S.A.", en virtud de la cual, habría nacido la obligación de indemnizar los daños y perjuicios demandados, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, estimándose

que la actora civil tuvo motivos plausibles para litigar y, por lo tanto, se le eximirá del pago de las costas.

Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la querrela infraccional de fojas 20 y, en consecuencia, se absuelve a “DITALCAR S.A.”, ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en perjuicio de doña Marisol del Carmen Rodríguez Ruiz, por las razones señaladas en los considerandos primero a cuarto de este fallo; y,

b) Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 20, por doña MARISOL DEL CARMEN RODRÍGUEZ RUIZ en contra de “DITALCAR S.A.”, por las razones señaladas en los considerandos quinto y sexto de este fallo, sin costas, por estimarse que la actora civil tuvo motivos plausibles para litigar.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

DÉSE aviso a las partes, por carta certificada, del hecho de haberse dictado esta sentencia definitiva.

NOTIFÍQUESE por cédula.

Rol N°239.346-3.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.