



28.

0468

Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	06/02/2020
HORA:	12:07
QUIEN RECIBE:	<i>[Firma]</i>

ORD. N° \_\_\_\_\_

ANT.: Causa rol N°5373-2019 (GMB)  
Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 04 de febrero de 2020

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.  
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS  
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.  
CALLE BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Coronado Cadagan, Juan Dagoberto con Sergio Eschar S.P.A", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

*[Firma]*

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR



GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA SUBROGANTE

HBO/GMB

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, veintidós de noviembre del dos mil diecinueve

**VISTOS:**

A fojas 20 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **JUAN DAGOBERTO CORONADO CADAGAN**, profesor, cédula nacional de identidad N° 9.061.040-6, domiciliado en calle Carena N°520, Jardín del Alto, Ovejería, Osorno, en contra de **SERGIO ESCOBAR CONCESIONARIO DE DERCO-CENTER**, ignora rut, representado por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C, inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, don **ALONSO CANTURIAS RUBIO** y don **SEBASTIAN CALQUIN DÍAZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bilbao N° 801, Osorno, señalando lo siguiente:

Que el 22 de marzo del 2019, la querellante compró un automóvil marca Renault, modelo Clio IV, placa patente única LFDC-82, el que después de un tiempo de uso, comenzó a presentar un ruido molesto en el portalón trasero, razón por la cual el 22 de mayo del presente año, solicitó a don Sebastián Calquín Díaz, Gerente de ventas, el cambio de unidad o en su defecto devolución del dinero, a lo que respondió que eso no estaba en sus manos y debía verlo con Derco-Center, quienes ingresaron su vehículo a taller para su reparación, ocasión en que le inyectaron poliuretano, pero igualmente continuó con el problema, por lo que fue ingresado por segunda vez, con el objeto de ser reparado, esta vez, cambiando el portalón sin autorización, sin embargo un mes después aproximadamente, vuelve el ruido, por lo que formuló el reclamo una vez más al Sr. Sebastián Calquín Díaz, gerente de ventas y envió una carta a Carolina Vásquez Opazo, ejecutiva de gerencia de Derco-Center Renault, quien le señaló que haga ingreso de su vehículo a taller. Finalmente, indicaron que los ruidos eran normales, sin entregar ningún otro tipo de respuesta satisfactoria.

Posteriormente, señaló que los hechos descritos constituyen infracción por parte de la querellada a los artículos 3 b), e), 12, 20, 21 y 23, todos de la Ley 19.496.

A continuación, y remitiéndose a los antecedentes y hechos expuestos en su querrela, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 e) 50 a), b), c) de la Ley 19.496, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SERGIO ESCOBAR SPA**, ignora rut, representado por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina y /o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 d) de la Ley 19.496, don Alonso Canturias Rubio y don Sebastián Calquín Díaz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bilbao N° 801, de la ciudad de Osorno, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y antecedentes expuestos en la querrela y solicitó que la querrellada sea condenada a pagar por daño emergente: \$9.120.966.- correspondiente al valor del vehículo, \$527.424.- correspondiente al valor en pesos al día 5 septiembre, del contrato de seguro automotriz y \$75.000.-, por gastos de movilización, traslados y trámites adjuntos al quehacer, más, en los que a futuro pueda incurrir relacionados con el uso de su transporte. Agregó, que el monto total de la indemnización de perjuicios demandada asciende a la suma de \$9.542.424.- o lo que el tribunal estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas. Señaló además, que el daño moral se produce por la poca empatía a dar respuesta al problema, sumado a la discapacidad que presenta, que hacen de su automóvil una herramienta necesaria para su movilidad, debiendo incluso invertir en taxi para su desplazamiento. En el mismo líbello acompañó documentos agregados de fojas 1 a 19.

A fojas 29, rolan notificaciones por cédula a don Sebastián Calquín Díaz y a don Alonso Canturias Rubio, dejando copia de la querrela y demanda civil de fojas 20, así como su proveído de fojas 25 de autos, a don Álvaro Hermosilla Koschitzky.

A fojas 35, el abogado Jean Pierre Latsague Lightwood, asume patrocinio para representar al querrellado y acreditó personería mediante mandato acompañado de fojas 30 a 34 y delegó poder en las abogadas: Alexandra Andrea Cerón Uribe y Camila Fernanda Lagos Moya.

A fojas 86 y siguientes, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, don

Juan Dagoberto Coronado Cadagán y de la apoderada de la parte querellada y demandada civil, abogada Camila Fernanda Lagos Mayorga. La parte querellante y demandante civil, ratificó la querrela infraccional y demanda civil y solicitó se de lugar a ellas en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada civil, contestó la querrela infraccional, mediante minuta que se agregó a fojas 37 y siguientes, solicitando su rechazo con costas, debido a la inexactitud de los hechos denunciadas, o en subsidio la condena sea conforme al mínimo legal, esto porque el ruido en el portalón a que se refiere el querellante, no se relaciona de manera alguna con el funcionamiento del vehículo, siendo incluso examinado por expertos de la compañía, quienes determinaron que se trataba de un ruido mínimo y que se debía a las características del doble fondo del portalón, sin embargo, igual se procedió a repararlo, con el objeto de aminorar el ruido, para luego realizar una prueba de ruta junto al mismo querellante, para verificar que el ruido había desaparecido, siendo recibido por éste último, quien manifestó su conformidad, con posterioridad el móvil vuelve a ingresar al taller para su revisión, por ruidos en el portalón a solicitud del actor, lo cual fue reparado, entregándose el vehículo a plena satisfacción de éste. Agregó, que por tercera vez, se hizo ingreso del móvil, para su revisión por ruidos en el portalón, el cual nuevamente fue subsanado y recibido conforme por el actor. Finalmente, después de éste último ingreso, no hubo nuevos requerimientos, por tanto, se desprende de la actitud del querellante, que solo por mero capricho busca obtener un cambio del vehículo o una suma indemnizatoria injustificada, razón por la cual la querrela y demanda deben ser rechazadas. Por otra parte, tampoco se han agotado los términos de la póliza de garantía convencional, para sostener que se ha infringido la garantía legal, tampoco existen deficiencias de fabricación en el vehículo que impidan que este sea enteramente apto para su uso o consumo al que está destinado y en el caso de que el tribunal estime que se ha cometido alguna infracción, evitar considerar el artículo 3 letra b) y el artículo 12 de la Ley 19.496, ya que eso implicaría sancionar dos veces una misma conducta, con dos penas distintas. Respecto a la demanda de indemnización de

perjuicios, debe rechazarse por carecer de fundamentos de derecho, en cuanto al daño emergente solicitado, no corresponde al valor comercial del vehículo y al no haber restitución del mismo, no puede pretender ser indemnizado ya que este sigue siendo de su propiedad. Señaló además, que lo demandado por los conceptos de seguro automotriz, traslados, trámites, no constituyen daños derivados del incumplimiento imputado al querellado, ya que son considerados daños indirectos, que no son indemnizables, lo demandado por daño moral, no señala suma alguna, ni explica en qué consistiría, por lo demás lo manifestado por el actor, referido al leve ruido en el portalón del vehículo, proviene de la falta de uso adecuado por parte de éste. En el mismo libelo, acompañó lista de testigos.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo. A continuación, el Tribunal recibió la causa a prueba, fijándose al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Se recibió en primer lugar, la prueba instrumental de la querellante y demandante civil, quien ratificó los documentos acompañados en la querrela y demanda civil de fojas 1 a 19. A continuación, rindió prueba instrumental la parte querrellada y demandada civil, quien acompañó con citación los documentos agregados de fojas 64 a 85 de autos. La parte querrellada y demandada civil, rindió prueba testimonial a través de la declaración de don Sebastián Enrique Calquín Díaz, de don José Ricardo Erices Palavecino y don Marcelo Eduardo González Llanacamán.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACION A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 20 y siguientes interpuesta por don Juan Dagoberto Coronado Cadagan, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querrellada y demandada civil, esto es, la empresa automotriz Sergio Escobar SPA, habría incurrido en infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando, con negligencia y causando menoscabo al querellante, al no permitir hacer efectiva la garantía legal y proceder al cambio de vehículo o devolución del dinero.

**SEGUNDO:** Que en la contestación de la querrela infraccional, se indicó que hay inexactitud en los hechos denunciados, ya que el ruido en el portalón, se debe a las características de su doble fondo y no se relaciona con el funcionamiento del vehículo, además, todas las veces que el móvil fue ingresado a taller, fueron subsanadas las fallas y por ende fue recibido conforme por el actor, sin haber nuevos requerimientos. Por otro lado, tampoco se han agotado los términos de la garantía convencional, para sostener que se ha infringido la garantía legal, no existiendo deficiencias de fabricación que impidan que aquel sea enteramente apto para su uso o consumo al que está destinado. Agregó, que en el evento que el tribunal estime que se cometió alguna infracción, se evite considerar la aplicación del artículo 3 b) y 12, ambos de la Ley 19.496, ya que significaría sancionar dos veces una misma conducta. Respecto a la indemnización de perjuicios, debe rechazarse, puesto que el daño emergente solicitado, no corresponde al valor comercial, del vehículo y al no haber restitución del mismo no puede pretenderse una indemnización. Respecto a lo demandado por conceptos de seguro automotriz, traslados, trámites, no corresponde, ya que son considerados daños indirectos y en cuanto al daño moral, no indicó suma ni explicó en que consiste.

**TERCERO:** Que la parte querellante no ha aportado ninguna prueba que permita acreditar la efectividad de la imputación que se realiza contra Sergio Escobar SPA, en la querrela que da origen a estos autos, toda vez que la prueba aportada por la querellante, esto es, comprobante de pago N° 3854, de fecha 21 de marzo del 2019, por un monto de \$40.000.-, correspondiente a la reserva del vehículo, factura de venta N°7708, de fecha 22 de marzo del 2019, emitido por Sergio Escobar Spa, formulario 88, de fecha 26 de marzo del 2019, emitido por Tesorería General de la República, comprobante de pago N° 3863, de fecha 22 de marzo del 2019, emitido por Sergio Escobar Spa, comprobante de pago del permiso de circulación, de fecha 27 de marzo del 2019, emitido por la I.

Municipalidad de San Pablo, informe técnico de garantía, de fecha 29 de agosto del 2019, emitido por el Servicio Técnico, correo electrónico enviado por Carolina Vásquez Opazo, ejecutiva de clientes Renault, de fecha 11 de junio del 2019, correo y documento de formalización, con respuesta de Derco S.A, comprobante de pago de Seguro automotriz N° de póliza WP93615018, de BCI Seguros Generales S.A., de fecha 12 de agosto del 2019, correo electrónico enviado por Carolina Vásquez Opazo, ejecutiva de clientes Renault, de fecha 16 de agosto del 2019, respuesta de Carolina Vásquez Opazo, de fecha 26 de agosto del 2019, orden de trabajo de SEM SPA N° 10306, de fecha 27 de agosto del 2019, copia de credencial de Registro Nacional de Discapacidad, otorgada por el Registro Civil, no acreditan que a la fecha subsistan las deficiencias que habrían afectado al bien, materia de estos autos.

**CUARTO:** Que en concepto de este tribunal, solo se acreditó las fallas reiteradas del automóvil, placa patente LFDC-82, de propiedad del querellante y demandante civil, las cuales fueron subsanadas en su oportunidad, empero, hay una absoluta carencia de pruebas que permitan acreditar, que efectivamente subsisten las mismas deficiencias señaladas o deficiencias distintas a las indicadas por el actor en su querrela, razón por la cual no se dará lugar a la querrela interpuesta por don Juan Dagoberto Coronado Cadagan.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

**QUINTO:** Que habida consideración de lo expresado en lo concerniente a la acción infraccional, se hace innecesario referirse a la acción civil deducida por don Juan Dagoberto Coronado Cadagan, en contra de Sergio Escobar SPA.

**SÉXTO:** 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 la Ley 18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 18.287, relativa al

Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

- A) Se rechaza la querrela infraccional deducida por don **JUAN DAGOBERTO CORONADO CADAGAN**, en contra de **SERGIO ESCOBAR SPA**, representado legalmente por don **ALONSO ANDRES CANTUARIAS RUBIO**.
- B) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil, deducida por **JUAN DAGOBERTO CORONADO CADAGAN**, en contra de **SERGIO ESCOBAR SPA** representado legalmente por don **ALONSO ANDRES CANTUARIAS RUBIO**, como consecuencia de lo ya resuelto en la letra anterior.
- C) Cada parte pagará sus costas.

**ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**Rol N° 5373-2019**

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Gerardo Rosas Molina, Secretario Abogado.

