

Coyhaique, treinta y uno de marzo del año dos mil veintiuno.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia enalzada, de fecha dieciséis de noviembre de dos mil veinte, escrita de fojas 107 y siguientes, en su parte expositiva, considerandos, con excepción del motivo duodécimo que se elimina y citas legales.

**Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, en estos autos Rol Corte 1-2021, Rol del Juzgado de Policía Local de Coyhaique N° 11.275-2020, sobre infracción a la Ley del Consumidor, caratulados “Fernández Pino con Sociedad Real y Cía. Limitada.,” el abogado don Juan Orlando Bahamonde Pérez, en su escrito de fojas 117 y siguientes, por la parte denunciada y demandada, Sociedad Real y Cía. Limitada, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha trece de 16 de noviembre de 2020, mediante la cual se condenó a su representada a pagar una multa a beneficio fiscal de 15 UTM, por infracción a las disposiciones de la ley del consumidor; y a pagar a la demandante la suma total de \$9.858.040.- por concepto de indemnización de perjuicios, con costas, solicitando a esta Corte acoja el presente recurso, declarando que se revoca íntegramente la sentencia apelada, dejando sin efecto la multa a beneficio fiscal por la suma de 15 UTM, y negando lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios en todas sus partes, con costas y, en subsidio revoque el fallo impugnado en aquella parte que otorga de indemnización de perjuicios por daño emergente en favor de la demandante por la suma de \$8.858.040.-, y niegue a lugar a la condena en costas, por no haber resultado totalmente vencida y, en subsidio de ambas peticiones, se revoque el fallo impugnado en aquella parte que se condena en costas a su representada, por haber tenido motivo plausible para litigar.

**SEGUNDO:** Que, fundamentando su recurso, expone el apelante respecto a la denuncia infraccional, que a su juicio, no se



acreditó vulneración a las normas del artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, señalando que el Tribunal a quo, determinó a través de la sentencia impugnada que efectivamente había existido una infracción a los artículos 12 y 23 de la referida Ley, indicando que en los considerandos Primero, Segundo y Tercero, el Tribunal da por acreditado la existencia de fallas mecánicas reiteradas en la unidad vendida a la consumidora, fundado en los documentos acompañados, declaración de testigos, y los hechos reconocidos por su representada en la contestación de la demanda e informe pericial.

En cuanto a la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, manifiesta que corresponde determinar a qué se obligó su representada en la venta de la unidad automotriz, y que en ese sentido no desconoce que el vehículo presentó una falla en su sistema electrónico, lo que si se discutió, es que cumplió todas las obligaciones en cuanto a amparar a la consumidora conforme a su obligación de garantía cuando dichas fallas se presentaron.

Agrega, que el primer ingreso al Servicio Técnico se produjo el día 23 de diciembre de 2019, eso es, cuatro meses después de entregado el vehículo, encontrándose vencida la garantía legal, y vigente la garantía convencional otorgada por el fabricante, según los términos y condiciones indicados en el “Pasaporte de Garantía”. Luego, señala que la garantía extendida del fabricante, no otorga al consumidor el derecho a solicitar devolución del dinero, sino que sólo el reemplazo de cualquier parte o pieza que falle por defecto de fabricación o de material, en condiciones de uso normales.

En relación a lo anterior, estima que su representada respetó los términos y condiciones en que se ofertó la venta del automóvil de la actora, es decir, una vez caducada la garantía legal, reparó a cabalidad la unidad defectuosa sin costo para ella.

En relación a la infracción del artículo 23 de la Ley del Consumidor, señala que el hecho de haber existido fallas reiteradas, como también una pérdida de confianza, no determina por si sola una



infracción al deber de cuidado de su representada, es decir, el haber actuado con negligencia, pues se trataría de una hipótesis de responsabilidad subjetiva.

Indica, que es insuficiente que el Tribunal a quo, determine la responsabilidad infraccional basado en sólo una de las conclusiones del Informe Pericial, esta es: “No es posible certificar que no vuelva presentar fallas nuevamente”, ya que es una circunstancia eventual, futura e incierta que no puede servir de base para establecer la negligencia de su representada.

En cuanto a la condena civil de indemnización de perjuicios, manifiesta que al no haberse acreditado la responsabilidad infraccional de su representada, no puede configurarse a su respecto responsabilidad civil, por faltar el elemento subjetivo en su formulación, motivos por los cuales solicita a esta Corte, revoque igualmente la indemnización de perjuicios contenida en el fallo.

Finalmente, señala que la sentencia recurrida contiene decisiones contradictorias, toda vez que por una parte estima que las acciones para perseguir la restitución del precio han caducado, pero luego condena precisamente por ese concepto usando la fórmula del daño emergente.

**TERCERO:** Que, fundamentando su adhesión a la apelación, la parte querellante infraccional y demandante civil, expone que la sentencia de fecha 16 de noviembre de 2020, es agravante para el interés de su representada, en cuanto al monto del daño moral regulado en dicha sentencia por la suma de \$1.000.000.

Manifiesta que, el monto regulado por concepto de daño moral, es insuficiente, en tanto se encuentra acreditado que el vehículo nuevo adquirido por su representada, sufrió reiterados desperfectos que le impidieron un uso normal y adecuado, existiendo tres testigos contestes en sostener que tuvieron que socorrer en reiteradas oportunidades a la demandante, con motivo de las fallas que



presentaba el vehículo, provocando trastornos de orden laboral, familiar y anímicos en la vida de la demandante.

Agrega, que además de las reiteradas fallas que presentó el vehículo entre la fecha de adquisición y la fecha en que ingresó a reparación de la demandada por última vez, éste ha permanecido en poder de la demandada, sin poder acceder a su vehículo y hacer uso del mismo, negándose la demandada a informar la falla que presentaba el vehículo y la forma en que había sido presuntamente reparado. Por lo que, fueron más de seis meses en que su representada, se ha visto privada de su vehículo en las condiciones descritas, lo cual presume una afectación o menoscabo moral en su persona, derivado de las molestias, angustias y preocupaciones que genera la situación descrita.

Finalmente, solicita, se enmiende conforme a derecho la resolución recurrida, en el sentido de que se confirma la sentencia recurrida, pero con declaración de que eleva la condena por daño moral que la demandada Sociedad Real y Compañía Limitada debe pagar a la demandante, Paulina Fernández Pino, a la suma de \$3.000.000, o bien, en subsidio, a la cantidad superior a la regulada en la sentencia que ésta Corte se sirva fijar, con costas.

**CUARTO:** Que, al respecto, debe dejarse establecido, como ya se señaló en estos autos por el Juez del grado, que la consumidora Paulina Fernández Pino, con fecha 9 de agosto del año 2019, procedió a comprar a la Empresa denunciada, “Sociedad Real y Compañía Limitada”, representada por don Miguel González Stuardo, con domicilio en Coyhaique, por el precio de \$8.700.000, un Station Wagon nuevo de marca Brilliance modelo V3 Suv Elite Q.5, año 2019, motor BM15TCHO43654, chasis N° 1 LSYYDACF2KCO 23651, color plateado, patente única LFDDL.47-1, el que desde su adquisición ha presentado permanentes fallas, las que han motivado reiterados incidentes e ingresos al servicio técnico de la empresa querellada, ingresando el 21 de diciembre de 2019, 26 de diciembre del 2019, el



20 de abril del 2020 y el 15 de junio del 2020, por lo que se 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.

Adicionalmente, la consumidora doña Paulina Fernández Pino, interpone demanda civil en contra de la empresa denunciada, solicitando por daño emergente las sumas de \$8.700.000, correspondiente al precio del automóvil comprado, \$27.540 por concepto de inscripción del vehículo en el Servicio de Registro Civil, y \$130.500 por derechos municipales sobre transferencia de vehículos motorizados, sumas derivadas de la resolución del contrato de compraventa, y por daño moral la suma de \$3.000.000.

**QUINTO:** Que, a su vez, para resolver la materia debatida, cabe expresar que el artículo 12 de la Ley 19.496, dispone: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

Que, también debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 23, inciso primero de la señalada ley, que establece: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Que, es necesario tener en consideración lo señalado en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, que dispone: “El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”.

**SEXTO:** Que, en el caso que se conoce, resulta un hecho pacífico, que el vehículo adquirido por la denunciante, con fecha 9 de



agosto de 2019 a la empresa denunciada, en la suma de \$ 8.700.000.- presentó permanentes fallas, las que motivaron el ingreso al servicio técnico de la empresa en reiteradas oportunidades.

**SÉPTIMO:** Que, la parte apelante, hace consistir el agravio sufrido en virtud de la sentencia recurrida, que su parte cumplió y respetó los términos y condiciones en que se ofertó la venta del automóvil, ya que una vez caducada la garantía legal, reparó a cabalidad la unidad defectuosa, sin ningún costo asociado para la consumidora.

**OCTAVO:** Que, la alegación anterior debe ser desestimada, dado que como lo dejó establecido el Juez de la instancia, los diversos antecedentes allegados a estos autos, constituyen elementos de juicio suficientes para configurar las infracciones señaladas, específicamente aquellas que se indican en los artículo 12 y 23 de la Ley del Consumidor, puesto que de los mismos se desprende que el proveedor de los bienes o servicios, esto es, la demandada, no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con el consumidor la entrega del bien y la prestación del servicio, apareciendo evidente que, hasta el momento no se ha dado una solución efectiva a los problemas que ha presentado y que podría presentar el vehículo, por lo que debe desestimarse este capítulo de apelación.

**NOVENO:** Que, en relación con la condena por la demanda civil que fuera planteada por la querellante, el artículo 3 de la letra e) de la Ley 19.496, dispone que es un derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor y que, de acuerdo al artículo 43 del mismo cuerpo legal, y como ya se dijo, el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales,



HXEQJBLUCS

sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

En consecuencia, habiéndose determinado la infracción cometida en autos, como así también la responsabilidad de la denunciada, cabe pronunciarse sobre el monto de los daños que deben ser fijados.

**DÉCIMO:** Que, la denunciante solicita se eleve el monto otorgado por concepto del daño moral y acreditado por el a quo, por cuanto de los antecedentes existentes, se logra apreciar de forma clara y cierta, en especial por las declaraciones de los testigos, que los hechos ya expuestos han provocado un desequilibrio y daño emocional y económico, consistente en incomodidades, menoscabos y pérdida de tiempo que redundan en el aspecto emocional.

Que para establecer la efectividad del daño moral reclamado por la denunciante, declara en calidad de testigo doña Javiera Francisca Galilea Sola, quien a fojas 88 afirma que vio a Paulina compungida y angustiada y que Marco su esposo, le explicó que dicho estado emocional se debía a la compra del vehículo, que se transformó en una pesadilla, ya que un día mientras conducía el móvil, transportando a su “bebé” de 1 año 8 meses, se le trabó el volante quedando en shock.

Declara en este mismo sentido doña Sonia Francisca Lefio Olivares quien asevera a fojas 89, saber que Paulina se encuentra agobiada por la compra de un vehículo nuevo, que no ha podido usar por el peligro inminente que se le trabe el volante.

Que estos testimonios resultan ser contestes y abonados, pues dan suficiente razón de sus dichos, explicando como saben del perjuicio moral sufrido por la demandante, relatando nítidamente los padecimientos de aquella provocado por la fallas del vehículo, que apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten establecer la efectividad del daño moral reclamado por la querellante, el que asimismo, conforme a las máximas de la experiencia, es del



todo explicable, atendidas las circunstancias del episodio que sirve de sustento a la demanda, referido a la falla en la dirección del vehículo, mientras doña Paulina lo conducía en compañía de su pequeño hijo de un año y 8 meses, lo que impacta el sentido protector de toda madre al ver en peligro la vida de su hijo, provocando angustia, desesperación, inseguridad y miedo, pues un desperfecto de tal magnitud en un vehículo en movimiento podría haber provocado un accidente de proporciones.

Con lo expuesto, mérito de autos, disposiciones legales citadas y lo establecido, además, en la Ley 19.496, 15.231, 18.287 y artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I.- Que se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha dieciséis de noviembre de dos mil veinte, escrita de fojas 107 y siguientes, dictada por el Señor Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, don Juan Soto Quiroz, **CON DECLARACIÓN** que la indemnización de perjuicios por daño material fijada en la suma de \$ 1.000.000, se aumenta a \$ 2.000.000.- (dos millones de pesos), más reajustes.

II.- Que la demandada queda condenada al pago de las costas de esta instancia.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

Redactada por la Ministro Titular, doña Natalia Marcela Rencoret Oliva.

Se deja constancia que no firma el Ministro Titular don Pedro Alejandro Castro Espinoza, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y su acuerdo, por encontrarse haciendo uso de permiso administrativo.

Rol N° 1-2021 (J.P.L.)



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministra Presidente Natalia Rencoret O. y Ministro Jose Ignacio Mora T. Coyhaique, treinta y uno de marzo de dos mil veintiuno.

En Coyhaique, a treinta y uno de marzo de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>