

Rol N° 18.735-2019-2

Ñuñoa, diecisiete de marzo de dos mil veinte

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, este proceso se inició a fs. 1, por querrela infraccional interpuesta por **REINHOLD OTTO MÜLLER TAPIA**, factor de comercio, cédula de identidad N° 7.053.044-9, domiciliado en Av. Padre Hurtado #2024, comuna de La Reina; en contra de **NEUMÁTICOS Y LLANTAS DEL PACÍFICO LIMITADA**, Rut N° 77.435.230-9, representada legalmente por **CLAUDIO SEGUNDO DI CESARE**, cédula de identidad N° 14.730.244-4, domiciliados en Av. Irarrázaval #2201, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto el día 04 de febrero de 2019 concurrió a la sucursal del proveedor signado y compró una batería nueva para el vehículo de su propiedad, tipo station wagon, marca Ford, modelo Explorer, automático, color azul, año 2012, p.p.u. DLRZ-12, por la suma de \$90.000. La adquisición del producto incluía el servicio de instalación, motivo por el cual personal de la empresa procedió a efectuar el cambio de batería, encontrándose su vehículo en perfectas condiciones hasta ese momento. No obstante, tras el cambio, se pudo percatar que no encendía la pantalla táctil SYNC, cuya función principal consiste en visualizar y operar el navegador GPS, la radio, el climatizador, la cámara de retroceso, entre otras, que tiene por objeto brindar seguridad y confort durante la conducción. Asegura que de inmediato hizo presente la situación al administrador de la sucursal, Víctor Hugo Mondaca, quien de inmediato se hizo cargo y trató de solucionar el problema. Tras dos horas de revisión le informaron que no lograron encontrar la falla del vehículo, por lo que el Sr. Mondaca le sugirió dirigirse a la sucursal Plaza Egaña (Av. Ossa #951, La Reina), que cuenta con un scanner y podría detectar la falla. Pero antes de ir a ese local, se dirigió al concesionario Ford ubicado en Av. Irarrázaval, para averiguar algo más sobre el problema. En ese lugar un funcionario le señaló, que para cambiar la batería a un vehículo de tales características debían desconectarse los bornes de la batería a cambiar, luego se instala la nueva batería y se conectan los bornes nuevamente. Sin embargo, el cambio de batería a su vehículo se efectuó con un puente, adosando los cables a un partidador, de lo cual fue testigo presencial. Por consiguiente, concluye que el

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

trabajo que se hizo en el local de la querellada no se ajustó al protocolo que debió seguirse para un vehículo de esas características. Posteriormente, se dirigió a la sucursal de Av. Ossa pero no tenían escáner; luego de tres horas le comunican que no podían ayudarlo porque no sabían cómo reparar el problema. Por teléfono el Sr. Mondaca le pidió que no se preocupara, porque ellos se harían cargo y que esperara su llamado. Con fecha 07 de febrero ingresó el vehículo a taller y el Sr. Mondaca desconectó la batería y esperó 10 minutos para conectarla de nuevo. No pasó nada y el problema persistía. Agrega que durante la tarde del 11 de febrero le solicitaron por WhatsApp que se presentara en el local al día siguiente a las 9:30 porque un experto en el tema llevaría un escáner para revisar la camioneta. Cerca del mediodía el experto le habría confesado en privado que él no era capaz de solucionar el desperfecto, toda vez que ese tipo de problemas solamente podían ser resueltos por un concesionario oficial de la marca Ford. El día 15 de febrero recibió un correo electrónico enviado por José Riffo, supervisor de la empresa, en el cual confirmaba la intención de la empresa por solucionar el desperfecto en el más corto plazo posible, ofreciendo disculpas. Con fecha 22 de febrero recibió un mensaje por WhatsApp del Sr. Mondaca solicitando datos de su camioneta Ford. El día 05 de marzo le comunicó el administrador de la sucursal que tenía agendada una revisión a su vehículo el 11 de marzo en Curifor de Linderos, sucursal en la cual sería atendido por Carlos Catalán. Añade que fue recibido por otra persona, quien le indicó que debía dejar la camioneta para su revisión y diagnóstico. Dos días después habló por teléfono con el Sr. Luis Martínez, jefe del local de Curifor, quien le comentó que ya le habían enviado la cotización de la reparación a la querellada, y estaban a la espera de la confirmación del presupuesto para proceder con la reparación. Con todo, habiendo transcurrido más de quince días, con fecha 21 de marzo el Sr. Martínez le indicó que debía retirar su vehículo y pagar la revisión y diagnóstico, a pesar de que la factura fue emitida a nombre de Neumáticos y Llantas del Pacífico, por cuanto el día anterior el Sr. Mondaca le confirmó que su empresa no cubriría la reparación del desperfecto ocasionado. Por último, añade que se dirigió indignado a la sucursal donde compró la batería y le pidió una explicación al Sr. Mondaca, quien solamente le señaló que tenía que hablar con gerencia en la casa matriz ubicada en la comuna de Conchalí, donde fue atendido por José Riffo y Marcelo Gutiérrez. Este último empleado le habría asegurado que, por muy alterado que estuviera, no cambiarían su postura porque no les constaba que la pantalla del vehículo había llegado en buen estado al local.

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

Luego, por el primer otrosí de dicho libelo dedujo demanda civil en contra de la empresa signada, solicitando que sea condenada a pagar la suma de \$3.834.000 por daño emergente, y \$5.000.000, por daño moral; más reajustes e intereses, con expresa condenación en costas. Las acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 13** de autos.

**SEGUNDO:** Que, a **fs. 23**, Pedro Matamala Souper, abogado, actuando en representación de Neumáticos y Llantas del Pacífico, prestó declaración indagatoria por escrito y señala que el día 04 de febrero de 2019, el Sr. Reinhold Otto Müller Tapia concurrió a la sucursal de la empresa, ubicada en Av. Irarrázaval #2201, comuna de Ñuñoa, en la cual compró una nueva batería para su vehículo un station wagon marca Ford, modelo Explorer, año 2012. El cliente simplemente pidió cambio de batería porque estaba fallando, sin dar mayores explicaciones del problema. Se le indicó que el cambio de batería incluía servicio de instalación, todo por el valor de \$90.000 (\$83.900 el valor de la batería y \$6.100 el cambio), según boleta. El cliente aceptó. Añade que personal de la empresa efectuó el cambio de la batería y antes de retirarse del local, el cliente le comunicó al Sr. Mondaca que no encendía el panel de la pantalla táctil SYNC, por lo que efectuaron la revisión de rigor sin encontrar problemas en el estado de fusibles y la conexión con la batería. A continuación, el Sr. Mondaca lo único que hizo fue seguir los protocolos propios del servicio prestado, ofreciendo toda la ayuda posible para detectar el problema y encontrar una solución, sin que ello en ningún caso signifique reconocer algún grado de responsabilidad, sino sólo apoyar al cliente. Es en el marco de lo anterior que con fecha 12 de febrero de 2019 el Sr. Mondaca consiguió un especialista que revisaría el problema, que sólo podía ser revisado por una concesionaria de la marca FORD, agendándose una hora para el día 11 de marzo de 2019. Luego de aquel diagnóstico, con fecha 18 de marzo de 2019 FORD le comunica a la empresa que no le era posible determinar en forma concluyente la causa raíz de la falla y si la unidad falló antes o después del cambio de batería. En este contexto, concluye que el día en que el cliente concurre a la casa matriz y conversó con don Marcelo Gutiérrez, se indicó que mientras no hubiese un informe concluyente que imputara responsabilidad a Neumáticos y Llantas del Pacífico, no se iba a cambiar la decisión de no hacerse cargo de la falla de la pantalla.

**TERCERO:** Que, a **fs. 43**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la sola asistencia de Reinhold Müller Tapia y

su abogada Macarena Aguilar Navarro, en rebeldía de la querellada y demandada Neumáticos y Llantas del Pacífico Ltda. La actora ratificó las acciones interpuestas, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condena en costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo en atención a la rebeldía de la contraria. En cuanto a la prueba documental, la demandante aportó documentos de **fs. 27 a 42**, ambas inclusive, con citación. Es dable puntualizar que ningún antecedente fue objetado u observado por la parte contra la cual se hicieron valer. Respecto a la prueba testimonial, sólo la demandante rindió, según lista de **fs. 26**, y consistió en los dichos de Alberto Enrique Vera Castro, 56 años de edad, empresario, cédula de identidad N° 7.016.686-0, con domicilio en Ricardo Lyon #2251, comuna de Providencia, sin tacha. En relación con las peticiones la actora formuló en orden a oficiar a la empresa Claro Chile S.A., a fin de que informe la persona natural o jurídica que es propietaria del número de teléfono registrado en la prueba rendida, siendo agregado a **fs. 77**, indicando que dicho número pertenece a la demandada. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 86**.

**CUARTO:** Que, en la presente causa existe un hecho no controvertido que consiste en que don Reinhold Otto Müller Tapia, concurrió a la sucursal de Neumáticos y Llantas del Pacífico Limitada ubicada en Av. Irarrázaval #2201, comuna de Ñuñoa, y compró una batería nueva para el vehículo de su propiedad, tipo station wagon, marca Ford, modelo Explorer, color azul, año 2012, p.p.u. DLRZ-12, por la suma de \$90.000. La adquisición del producto incluía el servicio de instalación, por lo que el cambio de batería se realizó en el mismo local.

**QUINTO:** Que, en este contexto, con la acción infraccional de lo principal de fs. 1 y acorde al análisis de los hechos investigados en la especie, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, las cuales no fueron objetadas u observadas por la querellada, habida cuenta del relato del testigo que depuso a favor del actor en el comparendo, conjuntamente con la documentación aportada, en la cual se pudo constatar que efectivamente el proveedor signado procedió al cambio de batería del vehículo del cliente y una vez que pretendía retirarlo de la sucursal, comenzó a fallar la pantalla táctil. Y pese a los intentos por detectar el origen del problema por parte de la contraria, que incluyó una revisión en un taller externo, no se pudo solucionar el desperfecto, traspasándole al cliente la responsabilidad de acreditar por medios propios que su station wagon no

Av. Irarrázaval N° 2434, piso 4

presentaba fallas antes del cambio de batería. En este sentido, teniendo en cuenta también otros antecedentes allegados al proceso que este juez aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, se ha acreditado el actuar negligente de Neumáticos y Llantas del Pacífico Ltda., razón por la cual la querrela intentada por el Sr. Müller Tapia deberá ser acogida. A mayor abundamiento, ha quedado establecido que el station wagon Ford Explorer, patente DLRZ-12, comenzó a fallar inmediatamente después del cambio de batería efectuado en dependencias del proveedor mencionado, sin que la empresa haya sido capaz de solucionar el desperfecto, imputándole -sin justa causa- responsabilidad al cliente, con la sola finalidad de desligarse de culpa y ocultar su actuar negligente. Por consiguiente, Neumáticos y Llantas del Pacífico Limitada no reparó a su costa el vehículo del cliente, esto es, no ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en la ley del ramo, actuando de suyo con negligencia y afectando los derechos del consumidor, menoscabándolo.

**SEXTO:** Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y acorde a las reglas de la sana crítica, este juzgador ha arribado a la indefectible conclusión que la querellada, con su actuar negligente ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y, por ende, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

**SÉPTIMO:** Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra d) y 12 de la ley en comento, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, al no brindar un servicio óptimo conforme a las condiciones ofrecidas al momento de la contratación del mismo, faltando a su deber de profesionalidad y de seguridad, en razón del giro del negocio que explota; lo que conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados en la especie.

**OCTAVO:** Que, habida cuenta lo anterior, sobre la acción civil incoada en el caso sublite, analizada la prueba documental aportada por el demandante, (i) en relación con el **daño emergente**, la actora exige el pago correspondiente al costo total de la reparación a la cual será sometido su vehículo (fs. 35) para solucionar el desperfecto ocasionado tras el cambio de batería; tal como se viene decidiendo la

demandada deberá hacerse cargo del perjuicio provocado al actor, concediéndose la suma de **\$3.800.000.- (Tres millones ochocientos mil pesos)**, por este ítem; y **(ii)** en cuanto al **daño moral**, que exige el actora le sea resarcido, es dable puntualizar que este daño inmaterial puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra.* O también, como *aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas.* Luego, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por el proveedor Neumáticos y Llantas del Pacífico Ltda., ha provocado en el demandante efectos psíquicos-emocionales que deben repararse. En consecuencia, conforme a lo señalado, ha quedado oportunamente acreditado que el cliente afectado sufrió una serie de padecimientos que son constitutivos como daño moral, pues inevitablemente, el desánimo, la desazón, la rabia, la impotencia y el desconsuelo, se apoderaron del cliente. Lo anterior debido a la postura intransigente e injustificada de los representantes del proveedor, quienes negaron la reparación del vehículo del consumidor. Por consiguiente, se otorgará la suma de **\$1.000.000.- (Un millón de pesos)**, por tal concepto.

**NOVENO:** Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

**Y TENIENDO PRESENTE:** estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 3°, 12, 20, 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE

1.-

consecuen

LIMITAD

individuali

TRIBUTA

N° 19.496

Si l

despáches

y apremio,

2.-

contra de

legalmente

demandan

(Tres mil

\$1.000.0

3.-

LIMITAD

pago de la

4.-

y con el in

5.-

LIMITAD

pago de la

Déj

a las parte

JSC

PRO

JUEZA TI

AUTORIZ

**SE DECLARA:**

1.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 1. En consecuencia, **se condena** a **NEUMÁTICOS Y LLANTAS DEL PACÍFICO LIMITADA**, representada legalmente por **CLAUDIO SEGUNDO DI CESARE**, ya individualizados, **al pago de una multa de 30 U.T.M. (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

2.- Que, **se acoge** la demanda civil del primer otrosí de fs. 1 incoada en contra de **NEUMÁTICOS Y LLANTAS DEL PACÍFICO LIMITADA**, representada legalmente por **CLAUDIO SEGUNDO DI CESARE**, **condenándosele a pagar** al demandante **REINHOLD OTTO MÜLLER TAPIA**, la suma de **\$3.800.000.- (Tres millones ochocientos mil pesos)**, por concepto de daño emergente; y **\$1.000.000.- (Un millón de pesos)**, a título de daño moral.

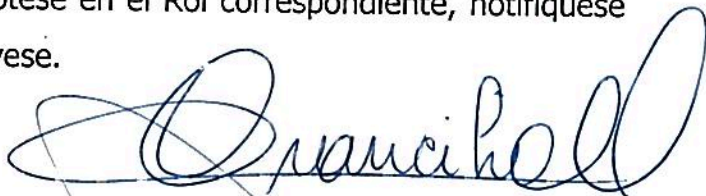
3.- Que, **se condena** a **NEUMÁTICOS Y LLANTAS DEL PACÍFICO LIMITADA**, representada legalmente por **CLAUDIO SEGUNDO DI CESARE**, al pago de las costas de la causa.

4.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá ser reajustada y con el interés señalado en el considerando noveno de este fallo.

5.- Que, **se condena** a **NEUMÁTICOS Y LLANTAS DEL PACÍFICO LIMITADA**, representada legalmente por **CLAUDIO SEGUNDO DI CESARE**, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 18.735-2019-2



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-**