

EL PROVEEDOR QUE NO RESPETE LA TRIPLE OPCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A UN PRODUCTO DEFECTUOSO, CONLLEVA LA POSIBILIDAD DE SER CONDENADO A LA MULTA MÁS ALTA POSIBLE.

Conociendo de un recurso de apelación, la Ilustrísima Corte revocó una sentencia del Juzgado de Policía Local de Reina que rechazó la denuncia del SERNAC en contra de una automotora, por no respetar la garantía de la triple opción en favor del consumidor del artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor ante productos defectuosos. Se recalca que la triple opción es una garantía en beneficio del consumidor, y es a su entero arbitrio decidir que opción reparatoria escoge.

Se interpone recurso de apelación contra sentencia que rechazó denuncia infraccional en contra de una automotora que vendió un vehículo con un defecto en el *capot*. El cliente (consumidor), al darse cuenta, eligió la opción que le reemplazaran el vehículo por otro, para lo cual reclamó al SERNAC. La automotora hizo caso omiso a la opción, y le entregó el vehículo reparado. Frente a esto, el SERNAC denunció a la automotora por vulnerar el mencionado artículo 20, que da al consumidor la opción de reparar el bien, reponerlo o devolver el monto pagado. No obstante, se rechazó por el Juzgado de Policía Local, decisión que fue apelada por el actor.

La Corte en su razonamiento considera el señalado artículo 20, enfatizando en que es el consumidor quien escoge que opción elegir, por lo que no se ajustó a derecho la decisión de la automotora de reparar el vehículo defectuoso, toda vez que el consumidor se inclinó por la restitución de otro vehículo. Así, se revocó la sentencia apelada acogiendo la denuncia infraccional, y condenando a la automotora infractora al pago de 50 UTM a beneficio fiscal.

C.A. de Santiago

Santiago, veinte de julio de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando octavo, que se elimina.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

1°) Por sentencia de catorce de junio de dos mil diecinueve, dictada por el Juzgado de Policía Local de La Reina, en la causa Rol N° 21.409-2018, caratulada "SERNAC con Automotriz Portillo S.A.", sobre Ley de Protección al Consumidor, se rechazó la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la denunciada Automotriz Portillo S.A. y se rechazó, asimismo, la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Automotriz Portillo S.A.

2°) Contra la aludida sentencia, la denunciante dedujo recurso de apelación, pidiendo su revocación, a fin de que se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

Los fundamentos del recurso de apelación, en síntesis, consisten en que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades de la venta; que el proveedor no respetó la garantía legal, ni la opción adicional que la misma ley establece a los consumidores; que el consumidor hizo valer la garantía legal dentro del plazo establecido en la norma y que se ha acreditado la negligencia imputada al proveedor.

3°) De los antecedentes probatorios allegados en el proceso se puede advertir que al haber comprado don Carlos Arturo Echeverría Marin, con fecha 18 de diciembre de 2017, en la casa matriz de la denunciada Automotriz Portillo S.A., el vehículo modelo station wagon, marca Nissan año 2028, modelo Kicks Advance MT, nuevo sin uso, por el cual pagó \$ 12.290.000.-, que le fue entregado el día 30 de diciembre del mismo año, en el subterráneo del Mall Plaza Egaña, lugar en que no había mucha luz, el

consumidor en los días siguientes notó que el mentado vehículo tenía descuadrado el capot y la parte trasera, por lo que comunicó a la denunciada esas fallas el día 5 de enero de 2018, diciéndole que solo podrían atenderlo el 21 de ese mes.

En efecto, el día 21 de enero de 2018, reciben el auto para reparación, entregándole en el intertanto un auto nuevo de reemplazo, y lo llaman del servicio 9 de febrero del mismo año, diciéndole que su auto está reparado.

El motivo del reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor es hacer valer la garantía legal del artículo 20 de la Ley N° 19.496, en cuanto a que se le entregue un auto nuevo o de lo contrario se anule la venta y le devuelvan su dinero.

5°) En cuanto a los medios probatorios aportados al proceso por la parte denunciante, reseñados en el considerando 4°) de la sentencia impugnada, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, puede darse por establecido que efectivamente el consumidor, antes aludido, dentro del plazo legal que le confiere el artículo 21 de la Ley N° 19.496, hizo valer el derecho a reposición del vehículo adquirido por uno nuevo.

En efecto, el reclamo ante el SERNAC, efectuado con fecha 12 de febrero; la copia de la respuesta de la empresa recurrida, con fecha 23 de febrero; las fotografías del vehículo, incorporadas por el consumidor; la copia del informe del ingreso del vehículo al taller, agregado a la respuesta del 23 de febrero; y la copia del presupuesto N° 0001336, emitido por Smart, respecto del vehículo, con fecha 22 de febrero de 2018, demuestran que el consumidor, antes que se reparara su vehículo ya había manifestado ante el SERNAC su disconformidad con ese proceder, unilateral y arbitrario de la denunciada, requiriendo la reposición del vehículo o, en su defecto, la anulación de la venta y devolución del precio.

Si la empresa, con fecha 22 de febrero de 2018 ingresó a reparación el vehículo entregado el 30 de diciembre de 2017 al consumidor y este último había

formulado el reclamo ante el SERNAC el 12 de febrero de 2018, requiriendo lo antes señalado esporque –obviamente– no estaba de acuerdo con la reparación ofrecida por el proveedor.

6°) El artículo 20 de la Ley N° 19.496, en su inciso 1°, en lo pertinente, establece lo siguiente: *“En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.”* Entre los casos que menciona esa norma cabe destacar, para la situación sublite, los siguientes:

“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;”

“f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectoso vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmentese destine.”

7°) De la norma transcrita puede colegirse fácilmente que el triple derecho de opción que tiene el consumidor frente a un producto que no se ajusta a lo adquirido, es a su entero arbitrio, vale decir es el consumidor quien decide qué alternativa elegir. La reparación gratuita es una de esas opciones, pero si él elige la de recibir un producto nuevo o la devolución del precio pactado, al proveedor no le queda más que respetar su voluntad.

En la especie, es claro que el consumidor eligió la entrega de un producto nuevo, habiendo restituido a la denunciada el vehículo defectuoso, de modo tal que no correspondía al proveedor efectuar una reparación al vehículo defectuoso, lo que nunca fue solicitado por el consumidor.

8°) En consecuencia, la empresa denunciada ha

infringido el triple derecho a opción que tiene el consumidor, establecido en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, por lo que corresponde revocar la sentencia apelada y sancionar a la recurrida con la multa que se indicará en lo resolutivo, entendiéndose que la única infracción es la contemplada en el inciso 1° de dicho precepto, ya que hacerlo por las figuras contempladas en las letras c) y e) del citado precepto equivaldría vulnerar el principio del non bis in ídem.

Por estas consideraciones y con lo dispuesto, además, en los artículos 12, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 y 14 de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia apelada de catorce de junio de dos mil diecinueve, que rola de fojas 99a fojas 105, dictada por el Juzgado de Policía Local de La Reina, en la causa Rol N° 21.409- 2018, y se decide en su lugar que se **acoge** la denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la denunciada Automotriz Portillo S.A., condenando a esta última al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales (UTM), a beneficio fiscal, por infracción al artículo 20 inciso 1° de la Ley N° 19.496.

Regístrese, comuníquese y devuélvase. Redacción del ministro
Tomás Gray.
N° Policía Local-3455-2019.

Pronunciada por la Novena Sala, presidida por la ministra señora Graciela Gómez Quitral, e integrada, además, por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y el abogado integrante señor Eduardo Jequier Lehuedé.

En Santiago, veinte de julio de dos mil veintidós, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

GRACIELA DEL CARMEN
GOMEZQUITRAL
MINISTRO
Fecha: 20/07/2022 14:38:52

TOMAS GUILLERMO
GRAYGARIAZZO
MINISTRO
Fecha: 20/07/2022 15:43:19

EDUARDO TEODORO
JEQUIERLEHUEDE
ABOGADO
Fecha: 20/07/2022 15:46:09

FANNY JOSEFINA
GUTIERREZMUÑOZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 20/07/2022 15:50:44

Pronunciado por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Graciela Gomez Q., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Eduardo Jequier L. Santiago, veinte de julio de dos mil veintidós.

En Santiago, a veinte de julio de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.