

Corte Suprema, 16 de noviembre de 2016.

Bustos con Automotora Gildemeister S.A.

Rol N°	73838-2016
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Denuncia infraccional, derecho a información veraz, clara y oportuna, venta producto usado.
Normativa relevante	Artículos 3 inciso 1° letra b), 12, 14, 19 y 20 de la Ley N°19.496

Resumen

Gloria Bustos Cisternas dedujo denuncia infraccional y demanda civil contra Automotora Gildemeister S.A., por infracción a la Ley de Protección al Consumidor (en adelante, "LPDC"), en concreto a los artículos 3 letra b), 12, 14, 19 y 20 de la mencionada ley.

Tales infracciones a la LPDC se produjeron según la denunciante, debido que la consumidora adquirió, como nuevo, un vehículo marca Mahindra, modelo XUV 500, el cual, sin embargo, era usado.

En primera instancia, el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes acogió la denuncia, sancionando al proveedor al pago de una indemnización equivalente al precio neto de la venta, previa restitución del móvil, debido a que se vulneraron sus derechos como consumidora al vendersele como nuevo un auto usado.

Apelada dicha sentencia por la demandada, la Corte de Apelaciones de Santiago decidió revocar la sentencia de primera instancia, pues a pesar de considerar que existió una infracción a la ley 19.496, no consideraron que se produjo un menoscabo en el patrimonio de la consumidora, pues el automóvil se encontraba en buen estado. Por esto, revoca la decisión de indemnizar a la consumidora y ordena solamente la restitución de las sumas pagadas por la primera inscripción y el impuesto pertinente.

En contra de esta última sentencia, la señora Bustos dedujo recurso de queja, por considerar que existió una falta o abuso grave al revocar el fallo apelado aplicando erróneamente los artículos 3, 14, 19 y 20 de la LPDC.

Hechos

La venta por parte de Automotora Gildemeister S.A. a doña Gloria Bustos Cisternas de un automóvil marca Mahindra, modelo XUV 500, usado, como si se tratase de uno nuevo.

Cuestión jurídica

"3° Que para resolver adecuadamente el arbitrio, es relevante dejar constancia que las resoluciones de primera y segunda instancia establecieron la efectividad de la denuncia, en cuanto la actora adquirió un vehículo que no era nuevo, ya que había sido vendido a otra persona, por lo que la denunciada no cumplió con su obligación de otorgar al consumidor una información veraz y oportuna, infringiendo el artículo 3 letra b) de la ley del ramo.

La divergencia entre ambos fallos pasa, entonces, por la determinación de si esa infracción acarrea o no perjuicio a la consumidora."

Decisión

“4° Que, en este estado de cosas, no puede pasarse por alto que la circunstancia que sirve de sustento a la pretensión civil de la actora y a la decisión infraccional dictada por los recurridos es el hecho de haberse vendido a la demandante un vehículo como nuevo, en circunstancia que era usado, lo que implica una transgresión del deber del proveedor de proporcionar información veraz y oportuna. De esta manera no es posible, a renglón seguido, negar una indemnización que deriva de ese aspecto central del pleito, puesto que ello acarrea el menoscabo del derecho de la consumidora de obtener una reparación íntegra de los perjuicios sufridos.

En efecto, esa circunstancia fáctica devela que era un elemento relevante de la compraventa celebrada, la convicción de que el automóvil adquirido era nuevo, lo que ciertamente motiva en la compradora el pago de un precio superior al que habría pactado de saber que era usado, de un permiso de circulación propio de un vehículo sin utilización previa, además de los impuestos y primera inscripción concedidos por los recurridos, al punto que el conocimiento de esa condición podría incluso impedir la formación del consentimiento. Entonces, resulta inequívoco que la indemnización a conceder a la demandante debe comprender el pago de todas las sumas desembolsadas por el producto adquirido con la equívoca convicción que era nuevo, puesto que sólo de esa forma se produce la indemnización adecuada y oportuna de todos los daños provocados por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Que, conforme con lo que se ha ido señalado, queda en evidencia que los recurridos han incurrido en grave falta o abuso en los términos del artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales en la dictación de la sentencia, puesto que han desatendido lo previsto por el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, al otorgar una indemnización notoriamente incompleta, a pesar de haber establecido el hecho que servía de base para conceder la reparación íntegra del daño, que incluye todas las sumas pagadas por la actora que surgieron de un error provocado por el incumplimiento de la demandada de su deber de información impuesto por la ley, lo que necesariamente implicaba confirmar lo resuelto por el a quo, circunstancia que lleva a acoger el recurso.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y Auto Acordado de seis de noviembre de mil novecientos setenta y dos y sus modificaciones, que reglamenta la materia, se acoge el recurso de queja formalizado de fojas 16 a 28 y, consecuentemente, se deja sin efecto la resolución de veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis, que rola de fojas 178 a 181 del Ingreso N°1105-2016 de la Corte de Apelaciones de Santiago.”.

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se puede observar, que, a su juicio, no resulta posible negar la indemnización otorgada en primera instancia a la consumidora, por lo que la decisión de la Corte de Apelaciones resulta errada.

Lo anterior, ya que considera la Corte Suprema que el hecho de tratarse de un automóvil nuevo resulta un elemento relevante en la compraventa celebrada entre la consumidora y la automotora, pues no solo se está pagando un precio superior al que se pagaría al tratarse de un vehículo usado, sino también los impuestos y la primera inscripción.

Al omitirse, o derechamente, faltar a la verdad respecto a la condición de nuevo o usado del vehículo, se genera una infracción al deber de entregar información veraz y oportuna, y

teniendo en cuenta la importancia de la información que no se está entregando de manera veraz en este caso, negar una indemnización que comprenda todas las sumas desembolsadas por el producto (en este caso el automóvil marca Mahindra XUV 500), y por lo tanto, otorgar una indemnización notoriamente incompleta, resulta no solo errado, sino también una falta grave en la dictación de la sentencia.

Por lo tanto, la Corte Suprema está acertada en acoger el recurso de queja, pues en la sentencia se desatiende lo previsto por diversos artículos de la Ley de Protección del Consumidor, entre los cuales se encuentran el 3 letras b) y e) y 12.