

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de junio de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de su considerando quinto, que se elimina.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que conforme al artículo 21 de la Ley N° 21.496, el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Dentro de los derechos referidos, el artículo 20 dispone que 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, encontrándose dentro de estos casos “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”.

Lo expresado previamente es lo que se conoce como la garantía legal de responsabilidad, la cual debe ejercerse, según se indicó más arriba, dentro de los seis meses siguientes a la recepción del producto.

SEGUNDO: Que no se encuentra controvertido en autos que las partes celebraron un contrato de compraventa respecto del automóvil marca Ford, New Explorer XLT 3.5 4x4, Station Wagon, chasis n.º 1FMSK8DH2LGC16439, el 21 de enero de 2021.

La parte demandante sostiene que, una vez recibido el vehículo, a los tres o cuatro meses falló, atendido que los cabezales de los asientos de la tercera fila no podían ajustarse, lo que determinaba que ya no eran abatibles como había sido ofrecido por el vendedor, por lo que formuló el reclamo correspondiente, recibiendo respuestas dilatorias hasta que a fines de 2021 le



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: KVDUCLQVHXM

indicaron que los repuestos debían ser solicitados a Estados Unidos, atendido que no estaban disponibles en el país. Sin perjuicio de ello, la vendedora realizó una reparación que demostró ser provisoria, toda vez que el defecto volvió a presentarse.

Ante dicha exposición de hechos, la demandada sin perjuicio de oponer la excepción de caducidad del derecho de garantía legal, sostuvo que los requerimientos de la actora al respecto fueron solucionados, atendida la reparación del defecto que la propia demanda reconoce.

TERCERO: Que la referida exposición de motivos permite desvirtuar la tesis sobre la que descansa la excepción opuesta, desde que la demandada admite en su escrito, con las expresiones anotadas, haber recibido el requerimiento por desperfecto y haberlo satisfecho, sin perjuicio de plantear que la solución dada habría sido definitiva.

En consecuencia, como ha postulado la extinción de la acción por caducidad y al mismo tiempo ha confesado el ejercicio del derecho de garantía, efectuando la reparación pedida, la excepción opuesta debe ser desechada al pugnar con la admisión sobre el recurso a la prerrogativa que la ley concede al consumidor afectado, a la que no se opuso objeción fundada en su extinción por caducidad, conclusión que se ve avalada por el mérito de la bitácora del vehículo acompañada a los autos, en la que aparece que a la reparación para la cual se ingresó el móvil en septiembre de 2021 se le asignó costo cero, lo que no tendría otra justificación demostrable en la causa que la circunstancia de haber sido efectuados por el querellante los reclamos para hacer efectivo el derecho consagrado en el artículo 20 de la ley del ramo.

Por lo demás, la ponderación de dicho antecedente probatorio conforme a las máximas de la experiencia permite concluir que el requerimiento para la aplicación de la garantía legal que se objeta fue hecho oportunamente, desde que la práctica general en este tipo de situaciones determina que el ingreso de un vehículo a taller por reparación en virtud de tal derecho se ve precedido por solicitudes previas, cuya atención impone examinar la vigencia de la prerrogativa, la disponibilidad de repuestos o de gestiones de reparación, como de cupos para su atención, a lo que se suma el costo cero ya referido, por lo que la fecha en que la atención se produjo no resulta determinante para la decisión del punto propuesto.



CUARTO: Que, en atención a lo concluido, es que ha operado en la especie la hipótesis de suspensión prevista en el inciso 8° del artículo 21 de la Ley N° 19.496, al tenerse por acreditado que el consumidor ha efectuado el reclamo o solicitud de garantía dentro del plazo de caducidad, lo que consecuentemente lleva al rechazo de la excepción opuesta.

No obsta a la conclusión precedente la circunstancia alegada respecto a que el plazo de caducidad vigente a la época de los hechos haya sido de tres meses desde la entrega del producto, primero por tratarse de una alegación nueva, contenida recién en el recurso, y, segundo, porque aún en tal caso los elementos referidos en el motivo tercero dan cuenta de la aplicación práctica tanto por parte del cliente como del vendedor del derecho a la garantía legal.

QUINTO: Que en cuanto al argumento de que el desperfecto del vehículo no lo hacía enteramente inapto para su uso, a juicio de esta Corte debe considerarse el uso normal y esperable de un vehículo de las características objeto de la compraventa, en especial el espacio total destinado a maletero mediante el abatimiento de la tercera corrida de asientos, uso que el comprador no ha podido darle al bien adquirido.

SEXTO: Que en lo relativo a la excepción de prescripción, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional por infracción a dicha normativa prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado la infracción respectiva, agregando el inciso 2° que dicho lapso se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso, y continuará corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

SÉPTIMO: Que según ya fuera establecido, el querellante formuló reclamo ante el vendedor por la falla de la tercera corrida de asientos, ingresándose el vehículo a taller en el mes de septiembre de 2021, de manera que a esa época y antes de los dos años de vencimiento del plazo de prescripción se dio cuenta del incumplimiento de las condiciones de la venta. Asimismo, de las comunicaciones sostenidas entre las partes a través de la aplicación whatsapp, que datan desde septiembre de 2022 a octubre de 2024, es posible concluir que la reparación del desperfecto del vehículo aún



no había sido siquiera efectuada, menos aún solucionada a satisfacción del comprador, de modo tal que la querellada aún se mantenía en infracción e incumplimiento de su obligación de entregar el automóvil en condiciones aptas para su uso normal, y, por tanto, no se encontraba vencido el plazo de prescripción a la fecha de notificación de la querella infraccional, motivo por el cual debe confirmarse el rechazo de la excepción.

OCTAVO: Que atendido lo resuelto en los considerandos precedentes, encontrándose la querellada aún en infracción y no habiéndose reparado el desperfecto del vehículo, resulta procedente mantener la condena tanto al pago de multa como a la reparación gratuita del desperfecto de la tercera corrida de asientos del automóvil.

NOVENO: Que, en subsidio, se solicitó la rebaja de la multa y de la indemnización, peticiones que serán rechazadas toda vez que la multa fue fijada considerando un monto menor y las circunstancias atenuantes que beneficiaban a la querellada, y, en cuanto a la indemnización, no se dio lugar a esta.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y visto, además, lo dispuesto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil, **se confirma en lo apelado** la sentencia de 29 de agosto de 2025, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes en la causa Rol N° 6826-2025, sin costas del recurso.

No firma la Ministra(s) Maria Ines Lausen Montt, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.

Regístrese y comuníquese.

N° Policia Local-3646-2025.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: KVDUCLQVHXM

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Graciela Gomez Q. y Abogado Integrante Luis Hernández O. Santiago, diecisiete de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecisiete de junio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

