



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

3237

ORD. N° _____/
ANT.: Causa Rol N°6142-2013 (PR)
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
1ra Instancia.-

Osorno, 12 de mayo de 2014.-

DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Mónica Andrea Muñoz Monsalves con Nallar Autos", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.



[Handwritten signature]
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

[Handwritten signature]
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO

HBO/GRM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, veinte de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 15 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **MONICA ANDREA MUÑOZ MONSALVES**, cédula nacional de identidad N° 12.752.650-8, domiciliada en Pasaje Emilio Padilla N° 7, Osorno, en contra de **NALLAR AUTOS**, representada legalmente por don **CARLOS NALLAR FUENTES**, domiciliado en Avenida Juan Mackenna N° 1702, Osorno, señalando que con fecha 9 de enero de 2013 compró a la concesionaria NALLARAUTOS, una camioneta SsangYong, modelo Actyon Sport 4x2m, mediante la factura N°004935, por un valor de \$10.400.600. Agrega, que con fecha 11 de abril de 2013, o sea, tres meses y dos días después de la compra, el vehículo anteriormente individualizado comenzó a emitir olor a quemado, desconociendo la raíz del problema, razón por la cual trasladó la camioneta al servicio técnico de Nallarautos, siendo atendida por el jefe de taller Cesar Ojeda, el que la salió a probar, dando un par de vueltas, manifestado que la camioneta no presentaba falla alguna, que todo se debía a un problema de conducción, no siendo recepcionada en dicho taller. Indica que posteriormente, el vehículo comenzó a presentar problemas a la hora de pasar los cambios, lo que se realizaba en forma forzada, además de la pérdida considerable en la fuerza del vehículo, sumado a constantes tirones a la hora de partir. Señala que el día 13 de mayo de 2013, con 7.000 kilómetros, la camioneta presentó fallas extremas en la caja de cambio, ocasionando que en la ruta 5 Sur, a doce kilómetros de Osorno, los cambios no pasaran más, quedando el pedal del embriague trabado y con un olor a quemado saliendo de la parte

interior del vehículo, estando sola y con 4 meses de embarazo. Indica que ese mismo día la camioneta fue trasladada a Nallar Autos, siendo recepcionada por el jefe de taller Cesar Ojeda, el que al informarle de las fallas presentadas por la camioneta, en primera instancia manifestó que el vehículo se dejara en el taller y que los costos de reparación serían cargo de la garantía; sin embargo días después informó que esto no era posible, razón por la cual se debió cancelar la totalidad de la reparación de la camioneta, con un costo de \$404.000, siendo entregada el día 24 de mayo de 2013, según factura 006291. Indica que con fecha 12 de junio de 2013, con 600 kilómetros más, la camioneta nuevamente comenzó a presentar el mismo olor a quemado de la vez anterior y a dar tirones a la hora de partir y sin fuerza, razón por la cual se trasladó a Nallarautos, tomando contacto con el jefe de taller Cesar Ojeda, el que nuevamente salió a dar vueltas a la manzana para probar el vehículo en su compañía, manifestando en primera instancia que todo era normal, producto de la reparación anterior y solamente se le tenía que dar más kilometraje, manifestando que en la próxima mantención de los 10.000 kilómetros le cambiaría el volante, ya que estaría provocando las fallas descritas y que dicha reparación la cubriría la garantía. Señala que a la semana siguiente, el día 19 de junio de 2013, nuevamente presentó el mismo olor, el cual se percibía a varios metros del vehículo, razón por la cual llevó la camioneta a la automotora, saliendo como las veces anteriores a probarla el jefe de taller Cesar Ojeda, saliendo inmediatamente olor a quemado, razón por lo cual detuvo la camioneta y procedió a revisar las ruedas, argumentando que el olor provenía de ellas, indicándosele que no provenía de las ruedas, llegándose a la conclusión que todo se debía a un problema del volante, el que no

A fojas 107 y 108, en relación con los documentos agregados a fojas 102 y siguientes, rola informe de la empresa Ssanyong Motor Chile S.A.

A fojas 109, rola comunicación del perito mecánico Daniel Rosas Luengo, señalando que es imposible evacuar el informe solicitado.

A fojas 115, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que de la querella de fojas 15 y siguientes, interpuesta por doña Monica Andrea Muñoz Monsalves, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada, Nallarautos, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al haberle vendido con fecha 09 de enero de 2013, una camioneta nueva, marca SsangYong modelo Actyon Sport 4x2, la que a partir del día 11 de abril del mismo año empezó a presentar problemas en su funcionamiento, primero emitiendo olor a quemado y posteriormente presentando problemas con el embrague y la caja de cambios y el volante de motor, los que si bien fueron reparados, no fueron cubiertos con la garantía del vehículo.

SEGUNDO: Que a fojas 27 y siguientes, la parte querellada contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, ya que conforme a lo relatado por la propia actora, todos y cada uno de los pequeños inconvenientes sufridos por la camioneta placa patente FFRR.31, fueron debidamente subsanados en su calidad de concesionario oficial y autorizado de la marca, con cargo a la garantía ofrecida, cuando ellos se encontraban cubiertos por la

Monica Muñoz Monsalves, solicita informe pericial y confiere patrocinio y poder al abogado Karim Kauak Ibáñez. Acto seguido, el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar se recibe la prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la cual ratifica los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 14, con citación y además acompaña con citación, documentos que se agregan desde fojas 33 a fojas 40. Más adelante rinde prueba instrumental, la parte querellada y demandada civil, la que acompaña con citación, documentos que son agregados desde fojas 41 a fojas 79. Posteriormente la parte querellada y demandada civil, rinde prueba testimonial, a través de la declaración de los testigos Rodrigo Augusto Balbontin De Zarate de fojas 81, 82 y 83 y César Ojeda Vidal de fojas 83, 84, 85 86. La parte querellante y demandante civil, no rinde prueba testimonial. Más adelante la parte querellante y demandante civil solicita designación de perito por parte del Tribunal y se cite absolver posiciones a don Carlos Nallar Fuentes. Por su parte la querellada y demandada civil, solicita se oficie a Ssangyong, a fin que informe sobre distintas interrogantes respecto del vehículo placa patente FFRR.31.

A fojas 92 y 93 se lleva e efecto la diligencia de absolución de posiciones de doña Monica Muñoz Monsalve.

A fojas 97, se lleva a efecto la diligencia de absolución de posiciones de don Carlos Nallar Fuentes.

A fojas 98, el tribunal designa como perito mecánico a don Daniel Rosas Luengo.

señora Muñoz concurrió al servicio técnico, para hacer la revisión programada de los 5.000 kilómetros, el día 09 de mayo de 2013, oportunidad en que junto con hacer la revisión en cuestión, se revisó el sistema de embrague y se confirmó el desgaste acelerado del mismo, producto de una sobre exigencia por la conducción con el pedal apoyado en forma permanente, informándose a la cliente que considerando que dicho componente, no se encuentra cubierto con la garantía de fábrica, su reemplazo por uno nuevo, debería ser pagado por la señora Muñoz, a lo que la cliente no estuvo dispuesta, retirando el vehículo del taller sin el cambio de embrague. Agrega que el 17 de mayo de 2013 volvió a ingresar el vehículo al servicio técnico, aceptando cambiar el embrague, siendo retirado el vehículo el 24 de mayo, pagando sólo el valor de los repuestos, y no la mano de obra. Señala más adelante, que los desperfectos del vehículo, se debieron a la negligencia de la propia actora por el mal uso que dio al embrague, siendo éstos subsanados por la compañía, con cargo a la garantía del vehículo, sin tener la obligación legal para ello, por lo que ninguno de los arreglos de que fue objeto el automóvil adquirido por la actora, configuran un vicio en la cosa, ni se tratan de deficiencias de fabricación o de las piezas, siendo el vehículo totalmente apto y seguro para su uso, no reportando ninguna deficiencia y no implicando su uso riesgo alguno para su adquirente, ni para terceros. Indica que no existió infracción alguna por su representada, ni en la venta del vehículo ni en la prestación de servicio post-venta y que la utilización de la garantía que voluntariamente efectuó la compañía, funciona como un reparador del daño, lo que impide la existencia de infracción alguna. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción, presenta lista de testigos, solicita se cite absolver posiciones a doña

querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda civil, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil, contesta querrela mediante minuta escrita que se agrega a fojas 27 y siguientes, solicitando su rechazo y señalando que profunda sorpresa ha causado el hecho de que la señora Muñoz dirija una querrela en contra de su representada, toda vez que su representada carece de total y absoluta responsabilidad respecto de los hechos alegados por la querellante, ya que conforme a lo relatado por la propia actora, todos y cada uno de los pequeños inconvenientes sufridos por la camioneta placa patente FFRR.31, fueron debidamente subsanados en su calidad de concesionario oficial y autorizado de la marca con cargo a la garantía ofrecida, cuando ellos se han encontrado cubiertos por la misma y sin costo alguno para la querellante. Señala que el 11 de abril de 2013, cuando la señora Muñoz concurre al Servicio Técnico, por supuesto olor a quemado y el Jefe de Taller, señor César Ojeda prueba la camioneta, que es conducida por la querellante, se comprueba que la conducción es efectuada con el embrague siempre exigido, informándole en dicha oportunidad el señor Ojeda, que dicha exigencia, de continuar, provocaría el desgaste del embrague, antes del plazo previsto por el fabricante, indicando la señora Muñoz, que intentaría hacer esfuerzos para mejorar la conducción y evitar el sobrecalentamiento. Más adelante hace presente, que la propia libreta de garantía de la camioneta, expone que no están cubiertos con la garantía contractual aquellos elementos del vehículo afectos a desgaste por el uso normal o anormal, tales como embragues, amortiguadores, condensadores de aire acondicionado, disco de transmisión automática, discos de frenos etc. Señala, que posteriormente, la

concesionaria de hacerse cargo de la reparación el vehículo se demandara a la marca y la concesionaria, respondiendo que nuevamente harían un reporte a la marca a fin de que la reparación la cubra la garantía y un par de días después se le comunica a su marido que la reparación sería cubierta por la garantía, previa autorización de la marca. Indica que finalmente, después de dos meses de taller, la segunda semana de agosto de 2013, la camioneta fue reparada y entregada con un costo cercano a los \$450.000. Señala que las acciones de la querellada constituyen una infracción a normas contempladas en los artículos 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

Basada en los mismos hechos expuestos en lo principal, y en lo dispuesto en los artículos 3 letra e) de la Ley del Consumidor y 2314 y siguientes del Código Civil, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de NALLARAUTOS, ya individualizado, a fin que sea condenada a pagarle \$2.000.000 por concepto de daño emergente, \$10.000.000 por concepto de daño moral y \$500.000 por concepto de lucro cesante, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder a la abogada Nicole Ríos Saldaña.

A fojas 26, rola notificación por cédula a don Carlos Nallar Fuentes en representación de Autos Nallar, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 15 y siguientes.

A fojas 80 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil asistida por su apoderada Nicolle Ríos Saldaña y la parte querellada y demandada civil, asistida por su apoderado Karim Kauak Ibáñez. La parte

se había cambiado en su oportunidad junto a otra piezas reparadas, indicando que dicha reparación sería incluida en la garantía, razón por la cual el vehículo quedó en el taller. Señala que un par de días después, el jefe de taller le comunicó que los costos de la reparación no los cubriría la garantía, previa consulta a la marca, razón por lo cual se envió un reclamo a la marca Ssangyong vía Facebook, ya que pese a preguntar alguna forma de contacto con ella, en Nallarautos no supieron dar ninguna. Agrega que en esa oportunidad, se le planteó el resumen completo de las fallas del vehículo, los que le solicitaron el número del chasis y motor, para posteriormente responder que: “el conjunto embrague de esta unidad falló por exceso de temperatura, producto de hacer patinar el embriague. Por esta razón no se otorgó garantía, ya que no es una falla de fábrica, fue una falla de conducción. La falla debe ser causada por el volante de motor el cual quedó resentido por el exceso de temperatura que ocasionó la primera falla”. Agrega, que producto de la respuesta, se volvió a reclamar por la reparación, a lo que respondieron “Estimado, te recordamos que en su momento, al momento de ocurrir la primera falla, se te informó que debías cambiar el conjunto embrague (prensa y disco) y el volante del motor, a lo cual sólo aceptaste cambiar el conjunto embrague. La última falla, se debe al volante del motor, el cual quedó resentido por el exceso de temperatura que ocasionó la primera falla”. Hace presente, que en la primera reparación, en ningún momento el jefe de taller mencionó que se debía cambiar el volante. Señala que finalmente, dos semanas después, concurrió en compañía de su esposo Juan Zamora a Nallarautos, a tener una conversación con vendedores y el jefe de taller de dicha concesionaria, en donde le informan, que en razón de las constantes evasivas de la marca y

misma y sin costo alguno para la querellante, agregando que respecto del sistema de embrague de la camioneta, se confirmó el desgaste acelerado del mismo, producto de una sobre exigencia por la conducción con el pedal apoyado en forma permanente, informándose a la cliente, que considerando que dicho componente no se encuentra cubierto con la garantía de fábrica, su reemplazo por uno nuevo debería ser pagado por ella, siendo reparado este elemento el día 24 de mayo de 2013, pagando la señora Muñoz, sólo el valor de los repuestos y no la mano de obra. Señalando más adelante, que ninguno de los arreglos de que fue objeto la camioneta adquirida por la actora, configuran un vicio en la cosa, ni se tratan de deficiencias de fabricación o de las piezas, siendo el vehículo totalmente apto y seguro para su uso, no reportando ninguna deficiencia y no implicando su uso riesgo alguno para su adquirente, ni para terceros.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Por su parte el artículo 12 señala que: “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”.

A su turno, el artículo 23, dispone que: “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, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

CUARTO: Que tal como se acredita con la factura agregada en autos a fojas 1, con fecha 09 de enero de 2013, doña Monica Andrea Muñoz Monsalves, compró a Nallarautos, una camioneta, marca Ssangyong, modelo Action Sport 4x2, año 2013, en la suma de \$ 10.400.600, IVA incluido.

QUINTO: Que se encuentra acreditado en autos, con la orden de trabajo N° 3.792 de fojas 2, que la camioneta placa patente FFRR.31, individualizada en el considerando precedente y de propiedad de la querellante, fue recepcionada en el servicio técnico de la empresa querellada, con fecha 09 de mayo de 2013, con 7.479 kilómetros, con el objeto de realizarle una mantención, procediéndose a la revisión de mangueras y cañerías, luces, cambiar aceite diferencial trasero, aceite de motor, filtro de aceite de motor, revisar niveles, correas, reapretar tren delantero y trasero y cambiar conjunto de embrague.

SEXTO: Que los trabajos y los repuestos correspondientes, referidos en el considerando precedente, ascendieron a la suma de \$404.351, los que fueron pagados por doña Monica Muñoz Monsalves a Nallarautos, según da cuenta la factura N° 006291 de fecha 24 de mayo de 2013, de fojas 3.

SEPTIMO: Que de los antecedentes allegados al proceso, se colige que los problemas de olor a quemado, que empezó a presentar la camioneta de propiedad de la querellante, se derivan del mal funcionamiento del embrague del vehículo, pieza que a pesar de ser