

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

ORO. N° **103** /  
ANT.: Causa 1 N°14443-2011 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra. Instancia.-

Osorno, 26 de marzo de 2013.-

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

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

---

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Héctor Hernán Hernández Thimeos con Automotriz Arauco Limitada", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de 1era y 2da. instancia, 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 atentame~ a Ud.

  
CARLOS MONTIEL TRIVIÑO  
SECRETARIO (S)

  
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

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



Osorno, veintisiete de septiembre de dos mil doce.

**VISTOS:**

A fojas 14 y siguientes, en relación con los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 13, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por don **HÉCTOR HERNÁN HERNÁNDEZ THIMEOS**, funcionario público, domiciliado en calle Bolivia N° 569, comuna de San Pablo, en contra de **AUTOMOTRIZ ARAUCO LTDA.** representada por doña **MARCELA MARTABIT AUBEL**, ambos con domicilio en calle Bulnes N° 760, Osorno, señalando que con fecha 17 de diciembre de 2010, adquirió mediante contrato de compraventa celebrado con la demandada Automotriz Arauco Ltda., un automóvil nuevo, marca Kía Motors, modelo CERATO EX 1.6 MEC AIC DAS, año 2011, compraventa que se efectuó mediante factura N°014617, cancelando la suma total de \$8.889.999. Agrega, que el vehículo desde su primer uso, presentó un ruido en la parte superior del tablero, lo cual se fue acrecentando con el transcurso del tiempo y, que con posterioridad, comenzaron los múltiples problemas eléctricos, los que se manifestaron en el descontrol del cierre centralizado del vehículo, hasta desajustes en el reloj y otros instrumentos anexos, a raíz de lo cual, se vio en la obligación de hacer valer la garantía, debido a que el vehículo, recién con 6.000 kilómetros, presentaba fallas de carácter grave, y por tal razón, con fecha 3 de agosto de 2011, concurrió a Servicio Técnico Multiservice Arauco Ltda. o Comercial y Servicios Automotrices Arauco Ltda. ubicado en calle Argomedo N° 753 de la ciudad de Osorno, los que mediante orden de trabajo N°1038 recepcionaron el vehículo, con el objeto de hacer valer la garantía y proceder a su revisión y posterior arreglo del ruido del tablero y desperfecto eléctrico presentado. Indica, que una vez que se le hizo entrega del vehículo por parte del servicio técnico, al recepcionar y manejarlo, se percató que el ruido y los desperfectos eléctricos se mantenían y eran más persistentes que antes, por lo que con fecha 17 de agosto de 2011, nuevamente

efectuó el ingreso del vehículo al servicio técnico de la automotora demandada, mediante orden N°1039, en la cual se dejó constancia que la recepción se efectuaba por revisión del ruido del tablero. Posteriormente, se percató que el ruido y el desperfecto aún se mantenían, por lo que por tercera vez, con fecha 24 de agosto de 2011, reingresó el vehículo a Servicio Técnico Multiservice Arauco Ltda., siendo el motivo el ruido de tablero y desperfectos eléctricos. Agrega que con fecha 31 de agosto de 2011, nuevamente se vio en la obligación de reingresar el vehículo al Servicio Técnico mencionado, bajo la orden de trabajo N° 104'1, siendo el detalle del servicio, reiterados ruidos en el tablero y desperfectos eléctricos. Indica que con fecha 7 de septiembre, se comunicó vía internet con el SERNAC, exponiéndoles los hechos e indicándosele los pasos a seguir. Señala que habiéndose mantenido los problemas, aún cuando se había hecho valer la garantía, ya cuatro veces por el mismo problema, se vio en la necesidad, con fecha 13 de septiembre de 2011 de ingresar nuevamente el automóvil al Servicio Técnico ya individualizado, mediante orden de trabajo N° 1042, sin haber encontrado la solución mecánica, ni técnica al problema expuesto. Indica que habiendo hecho valer la garantía por cinco veces, no obtuvo una solución concreta y una respuesta del proveedor, por lo que se ha visto en la necesidad de iniciar las acciones tendientes a restablecer sus derechos del consumidor, que resguarden el uso de un producto nuevo, del que no se deberían esperar fallas. Hace mención a la página en internet de marca Kía, en la que exponen que la garantía de todo vehículo nuevo, deberá hacerse cumpliendo con los siguientes requisitos: Estar dentro del período de cobertura (máximo tres años o un kilometraje no superior a 100.000 km.) y asistir a un servicio autorizado. Señala que la querellada con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 12, 20 letras c, e y f Y 23 de la Ley 19.496. Más adelante, basado en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de

la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Automotriz Arauco Ltda., representada por Marcela Martabit Aubel, solicitando sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente la suma no inferior a \$885.000 correspondientes a gastos notariales y otros derivados de la adquisición e inscripción del vehículo, los gastos de arriendo de vehículo en que ha debido incurrir, gastos de taller mecánico y otros peritajes tendiente a obtener respuestas que reparen los fallos presentados por el vehículo, y \$2.000.000 por concepto de daño moral. En el mismo libelo acompaña documento en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder al abogado Álvaro Barrientos Saldía.

A fojas 34, la parte querellada y demandada civil rectifica la demanda civil, solicitando se condene en definitiva al demandado a la restitución del dinero pagado por el vehículo, suma que asciende a \$8.889.999.

A fojas 39, rola notificación a doña Marcela Martabit Aubel en representación de la querellada y demandada civil Automotriz Arauco Ltda., de la querrela infraccional de fojas 14 y siguientes.

A fojas 42, se hace parte el abogado Jaime Elgueta Burgos, en representación de la querellada y demandada civil.

A fojas 49, la parte querellada y demandada civil presenta lista de testigos.

A fojas 85 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante don Álvaro Barrientos Saldía y la parte querellada y demandada civil asistida por su apoderado don Jaime Elgueta Burgos. La parte querellante y demandante civil ratifica sus acciones y solicita se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil contesta querrela y demanda mediante minuta que se agrega a fojas 72 y siguientes, solicitando

el rechazo de las mismas, con costas, señalando que la querrela se traduce en la existencia de dos situaciones, la presencia de ruidos en el tablero y la existencia de problemas eléctricos en componentes del vehículo, lo que no es efectivo, dado que la concurrencia del vehículo al taller, desde el principio, se debió al problemas del ruido, como consta de la ordenes de trabajo 1038, 1039, 1040, 1041 Y 1042 Y en el mail de fecha 9 de septiembre de 2011, enviado por el sistema Kía Alerta en Línea, donde se toma conocimiento demail enviado por el querellante por la situación de ruido en el tablero, no haciendo alusión alguna a desperfectos eléctricos del móvil. Agrega, que no es efectivo que el ruido en el tablero haya comenzado de inmediato con el uso del vehículo, ya que sólo alrededor de los 7.000 kilómetros, hizo notar el querellante esta situación. Indica, que en cada oportunidad en que se hicieron revisiones al vehículo y pruebas de manejo por parte del personal del servicio técnico, el ruido simplemente no se presentó o fue de una ínfima presencia, razón por la cual, el cliente se llevaba el vehículo conforme. Señala, que sin perjuicio de lo anterior y considerando que los ruidos en el habitáculo en general son propios de cualquier tipo de vehículo nuevo, se procuró por el servicio disminuir o menguarlos, por medio de los trabajos correspondientes, especialmente la colocación de espuma, que amortigue los ruidos, trabajos que constituyen el inicio de acciones destinadas a intervenir el móvil, hasta avanzar hacia otras más invasivas y por ello que al insistir el cliente en la existencia del ruido, se le propuso por medio de la intervención de Kía Motors Chile y por indicaciones de los ingenieros de la marca, sacar el tablero para efectuar trabajos de mitigación, considerando esta acción como última opción, colocándose de esta manera un aislante en las guías del tablero que superarían la situación planteada por el cliente, no aceptando éste continuar con los procedimientos que el ejercicio de la garantía requería, señalando que el servicio técnico no estaba capacitado

para realizar esta acción de retiro de tablero, negándose a reingresar el móvil para cumplir con este protocolo de la garantía. Indica, que la existencia de ruidos en el habitáculo del móvil, no constituye una falla del vehículo, ni un defecto en sí, sino que corresponde a la característica de todo tipo de vehículos, que al desarrollar su marcha, se manifiesta con pequeñas vibraciones, tratándose en consecuencia de una condición del vehículo y no una falla o defecto que haya afectado el uso para el cual fue comprado el vehículo. Más adelante, respecto de los desperfectos eléctricos señala que efectivamente en alguna oportunidad al final de las intervenciones que se hicieron del vehículo, se menciona determinado desperfecto respecto de uno de los componentes del tablero, situación que no se completó de ver por el servicio, ya que el cliente no volvió para efectuar las revisiones pertinentes, pero que a juicio del taller correspondían a situaciones imprevistas, pero plenamente superables, por la vía de cambiar un simple fusible o un componente menor, lo que no constituye un grave daño. Enseguida señala que la querrela debe ser desestimada, en atención a que los daños descritos por el querellante no revisten el carácter de gravedad, de importancia tal, que hagan inhábil la cosa objeto del consumo, para la finalidad para la cual fue adquirida, lo que ocurriría por ejemplo si el vehículo presenta daños al motor, a sus sistemas de transmisión, componentes de suspensión y otros que sean esenciales para el funcionamiento del vehículo. Indica, que también la querrela debe ser desestimada, dado que no cumple con los requisitos necesarios para exigir la responsabilidad contravencional de su representada, por incumplimiento en la garantía entregada al vehículo, pues si bien está dentro del plazo de la cobertura de la garantía, asistió a un servicio técnico autorizado, no aplicándose las letras c, e y f del artículo 23 de la Ley del Consumidor, sino el inciso noveno del artículo 21 del mismo cuerpo legal y en el caso de autos, el querellante no ha cumplido con dicha norma, puesto que

no ha agotado las posibilidades del proveedor en el cumplimiento de la garantía. En el mismo libelo opone la excepción dilatoria del artículo 303 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la demanda no contiene la exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya. Posteriormente contesta demanda civil, solicitando su rechazo, esgrimiendo los argumentos vertidos al contestar la querrela infraccional, señalando además que la ley del consumidor se basa en la buena fe de las relaciones de los proveedores y los consumidores, y que al respecto, la parte demandada, está consciente de haber procurado brindar al demandante en todo momento, las acciones necesarias para satisfacer su interés. Indica también, que tampoco es procedente el pago de los daños materiales, esto es, cambio de auto y pago de costos de adquisición del mismo, porque sin perjuicio de no haber cumplido con el agotamiento de las acciones señaladas por el proveedor en cumplimiento de la garantía, además las situaciones que solicitaba resolver el demandante, no son defectos o daños de tal gravedad que no hagan idóneo o imposibilite el uso del auto para los fines que fue comprado, esto es, si bien pueden ser situaciones que afecten el vehículo, ellas no impiden el uso eficiente y seguro del móvil. Agrega, que por lo mismo no hay lugar al daño moral demandado, si se tiene en cuenta que el demandante contribuyó a la mantención de la situación, al no permitir el agotamiento de las acciones sugeridas por el proveedor y la marca para superar sus requerimientos. En el mismo libelo objeta el documento pericial acompañado en la querrela infraccional y demanda civil, porque es un instrumento privado, que no ha sido reconocido en juicio por quien lo haya emitido y no consta su autenticidad y su veracidad y acompaña, con citación, documentos en apoyo de su acción. Más adelante, las partes de común acuerdo y con la finalidad de llegar a un avenimiento, solicitan la suspensión del comparendo.

A fojas 93 y siguientes, se lleva a efecto la continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes. La parte querellante y demandante civil evacúa traslados conferidos respecto a excepción dilatoria y objeción planteados por la querellada y demandada civil, mediante minuta que se agrega a fojas 86 y siguientes.

A fojas 94, el tribunal dicta resolución, rechazando la excepción dilatoria y la objeción de documentos interpuesta por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 98 y siguientes, se lleva a efecto, la continuación del comparendo de estilo decretado en estos autos, con la asistencia de los apoderados de ambas partes. Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. Posteriormente, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, sobre los que deberá recaer. En primer lugar, se recibe la prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 1 y siguientes. Más adelante, rinde prueba testimonial, la parte querellada y demandada civil, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 51 y siguientes y además acompaña 4 fotografías agregadas a fojas 96 y 97. Posteriormente rinde prueba testimonial, la parte querellada y demandada civil, a través de la declaración de los testigos Guido Rodolfo Kahler Schmeisser de fojas 98, 99, 100 Y 101 Y César Felipe Gómez Muñoz de fojas 101, 102, 103 Y 104. La parte querellante y demandante civil no rinde prueba testimonial. Enseguida, la parte querellante y demandante civil, solicita al tribunal, se designe perito mecánico u otro que determine la existencia de ruidos en el habitáculo del móvil y se evacúe informe respecto de los problemas eléctricos existentes en el tablero, especialmente en el reloj y otros componentes e informe

el motivo de los mismos. Por su parte, la parte querellada y demandada civil solicita se cite absolver posiciones a don Héctor Hernán Hernández Thimeos.

A fojas 107, rola designación por el tribunal, de perito mecánico solicitado para evacuar informes requeridos por la parte querellante y demandante civil.

A fojas 111, se lleva a efecto la audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia del apoderado de la parte querellada y demandada civil don Jaime Elgueta Burgos y el absolvente Héctor Hernández Thimeos.

A fojas 112, la parte querellada y demandada civil, deduce oposición a la designación de perito, solicitando en subsidio se designe un perito adjunto.

A fojas 123, el tribunal rechaza la oposición a la designación de perito y el nombramiento de perito adjunto.

A fojas 140, el abogado Jaime Elgueta Burgos delega poder a la abogada Ingrid Ojeda Cea.

A fojas 142 y siguientes, rola informe emitido por el perito Álvaro Páez Fuchlocher.

A fojas 155 y siguientes, la parte querellada y demandada civil, presenta consideraciones de hecho y de derecho, que solicita al tribunal, se tengan presente al momento de dictar sentencia.

A fojas 167 y siguientes, la parte querellante y demandante civil, hace observaciones a la prueba.

A fojas 174, se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 14 y siguientes, interpuesta por don Héctor Hernán Hernández Thimeos, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada, Automotriz Arauco Ltda., 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 no solucionar las fallas presentadas por el vehículo marca Kía Motors, modelo Cerato EX 1.6 MEC AJC DAB, habiendo el querellante hecho uso de la garantía voluntaria que amparaba al automóvil.

**SEGUNDO:** Que a fojas 72 y siguientes la parte querellada y demandada civil contesta querrela y demanda solicitando el rechazo de ellas, con costas, señalando que la querrela se traduce en la existencia de dos situaciones, la presencia de ruidos en el tablero y la existencia de problemas eléctricos, agregando, que no es efectivo que el ruido en el tablero haya comenzado de inmediato con el uso del vehículo, ya que sólo alrededor de los 7.000 kilómetros, hizo notar el querellante esta situación. Indica que en cada oportunidad en que se hicieron revisiones al vehículo y pruebas de manejo por parte del personal del servicio técnico, el ruido simplemente no se presentó o fue de una ínfima presencia, razón por la cual, el cliente se llevaba el vehículo conforme. Señala que sin perjuicio de lo anterior y considerando que los ruidos en el habitáculo en general son propios de cualquier tipo de vehículo nuevo, se procuró por el servicio disminuir o menguarlos, por medio de los trabajos correspondientes, especialmente la colocación de espuma, que amortigue los ruidos, trabajos que constituyen el inicio de acciones destinadas a intervenir el móvil, hasta avanzar hacia otras más invasivas y por ello que al insistir el cliente en la existencia del ruido, se le propuso por medio de la intervención de Kía Motors Chile y por indicaciones de los ingenieros de la marca, sacar el tablero para efectuar trabajos de mitigación, considerando esta acción como última opción, colocándose de esta manera un aislante en las guías del tablero que superarían la situación planteada por el cliente, no aceptando éste continuar con los procedimientos que el ejercicio de la garantía requería, señalando que el servicio técnico no estaba capacitado para realizar esta acción de retiro de tablero, negándose

a reingresar el móvil para cumplir con este protocolo de la garantía. Indica que la existencia de ruidos en el habitáculo del móvil, no constituye una falla del vehículo, ni un defecto en sí, sino que corresponde a la característica de todo tipo de vehículos, que al desarrollar su marcha, se manifiesta con pequeñas vibraciones, tratándose en consecuencia de una condición del vehículo y no una falla o defecto que haya afectado el uso para el cual fue comprado el vehículo. Más adelante, respecto de los desperfectos eléctricos señala que efectivamente en alguna oportunidad al final de las intervenciones que se hicieron del vehículo, se menciona determinado desperfecto respecto de uno de los componentes del tablero, situación que no se completó de ver por el servicio, ya que el cliente no volvió para efectuar las revisiones pertinentes, pero que a juicio del taller correspondían a situaciones imprevistas, pero plenamente superable por la vía de cambiar un simple fusible o un componente menor, lo que no constituye un grave daño. Enseguida señala que la querella debe ser desestimada, en atención a que los daños descritos por el querellante no revisten el carácter de gravedad, que hagan inhábil la cosa objeto del consumo, para la finalidad para la cual fue adquirida, lo que ocurriría por ejemplo si el vehículo presenta daños al motor, a sus sistemas de transmisión, componentes de suspensión y otros que sean esenciales para el funcionamiento del vehículo. Indica que también la querella debe ser desestimada, dado que no cumple con los requisitos necesarios para exigir la responsabilidad contravencional de su representada por incumplimiento en la garantía entregada al vehículo, pues si bien está dentro del plazo de la cobertura de la garantía, asistió a un servicio técnico autorizado, no se aplica las letras c, e y f del artículo 23 de la Ley del Consumidor, sino el inciso noveno del artículo 21 del mismo cuerpo legal y en el caso de autos el querellante no ha cumplido con dicha norma, puesto que no ha agotado las posibilidades del proveedor en el cumplimiento de la garantía.

**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 vez, el artículo 20 letras c) y e) de la Ley 19.496, disponen que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: ... 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;... e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviese a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;...".

Por su parte, el artículo 21 inciso 1.º 8º y 9º, señalan que: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres

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...". "...El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía...". "...Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza...".

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 es un hecho no discutido en autos, que con fecha 17 de diciembre de 2010, el querellante Héctor Hernán Hernández Thimeos, compró a la querellada, Automotriz Arauco Ltda., un automóvil nuevo, marca Kía Motors, modelo Cerato Ex 1,6 Mec AJC Dab, pagando por dicho móvil, la suma de \$8.889.999.

**QUINTO:** Que se encuentra acreditado en autos, con la orden de trabajo N° 1038, agregada a fojas 1, con la querrela de fojas 14 y siguientes, y con lo demás antecedentes allegados al proceso, que el querellante, con fecha 3 de agosto de 2011, haciendo uso de la garantía otorgada por Automotriz Arauco Ltda., llevó su automóvil, con 6.000 kilómetros de recorrido, al Servicio Técnico Multiservice

Arauco Ltda., en atención a que éste presentaba ruidos molestos en la parte superior del tablero.

SEXTO: Que también se encuentra acreditado en autos, con las ordenes de trabajo N°1039, 1040, 1041, 1042 Y 1037, agregadas desde fojas 2 a fojas 6, que don Héctor Hernández Thimeos, con posterioridad, volvió a ingresar su automóvil al Servicio Técnico Autorizado del proveedor, dado que seguía teniendo problemas de ruidos en el tablero y presentando además problemas eléctricos que incidían en el funcionamiento del reloj del automóvil.

SEPTIMO: Que los testigos Guido Rodolfo Kahler Schmeisser y César Felipe Gómez Muñoz, presentados por la parte querellada, en su declaraciones de fojas 98 y siguientes y 101 Y siguientes, respectivamente, ratifican lo expresado en los considerandos precedentes, expresando el señor Kahler que el vehículo del señor Hernández se llevó al Servicio de Garantía por" ... ruidos de tablero, en su habitáculo. El último ingreso fue por un reloj que no funciona, el cual su solución sólo es cambiarlo...".

OCTAVO: Que el querellante Héctor Hernández Thimeos, en su absolución de posiciones de fojas 111, ratifica lo expresado en su querrela de fojas 14 y siguientes, indicando que no tuvo ninguna solución de parte del Servicio Técnico las 5 o 6 veces que llevó su automóvil, y que el ruido del tablero lo complica bastante, desconcentrándolo y que los desperfectos eléctricos se refieren al tablero, incluyendo el reloj.

NOVENO: Que en el informe de don Rubén Almendra Macías, Técnico en Mecánica Automotriz y Equipos Electrónicos de Automóvil, Docente de la Universidad Tecnológica de Chile-Inacap, acompañado por la querellante y demandante civil en su libelo de fojas 14 y siguientes, se ratifica que el automóvil del querellante presenta problemas de ruidos continuos, encontrándose además anomalías de ajustes de la guantera y bisagras de esta misma, que ayudan a que los ruidos aumenten. Asimismo hace presente que el

reloj y marcador de temperatura insertados en el tablero, pasan por períodos de congelamiento (pegados).

**DECIMO:** Que don Álvaro Páez Fuschlocher, perito mecánico designado en autos, en su informe de fojas 142 y siguientes, señala que el peritaje se realizó el día 18 de julio de 2012, cuando el vehículo tenía 14.979, concluyendo respecto de los problemas eléctricos de tablero, "... que está funcionando correctamente, excepto el reloj horario". Y con respecto a los ruidos de tablero, concluye en su informe, que: "...existen y no son permanentes pero si molestos, son intermitentes y anormales a un vehículo de su categoría".

**DECIMO PRIMERO:** Que en cuanto a los argumentos de la querellada de haber actuado con diligencia, al haber cumplido los términos de la garantía, lo que justificaría el rechazo de la querella infraccional y de la demanda civil intentada en su contra, ello no altera que en la práctica, que pese a todas las oportunidades que el vehículo ingresó al taller, no se logró la reparación de los ruidos molestos y del desperfecto del reloj en el tablero.

**DECIMO SEGUNDO:** Que en cuanto al argumento esgrimido por la querellada en orden a que los defectos denunciados por el querellante no revisten la gravedad que exige la ley y que afecten el uso para el cual fue comprado el vehículo, éste será desechado puesto que la decisión del querellante de adquirir a la querellada Automotriz Arauco Ltda., un automóvil nuevo, la hizo precisamente entendiendo que éste, no presentaría defectos, que afectaran su normal conducción y además, por las seguridades que da el hecho de la protección de que el automóvil viene revestida por la marca de fábrica, suponiendo que los controles de producción y de calidad y de traslado desde la fábrica hasta el lugar de distribución, han sido suficientemente eficaces como para que los compradores no hayan de volver una y otra vez por adecuaciones y/o reparaciones, y que en el caso que existieren desperfectos, fueren resueltos por el

proveedor, situación que no ocurrió en la especie, ya que a pesar, de haber sido llevado en 6 oportunidades al taller autorizado del proveedor, mediando entre el primer y el último ingreso, 1 mes y 10 días, éstos no fueron reparados.

DECIMO TERCERO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querrela interpuesta por don Héctor Hernán Hernández Thimeos.

## 2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO CUARTO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 14 y siguientes, y 34, de los cuales se desprende que don Héctor Hernández Thimeos, demanda a Automotriz Arauco Ltda. a restituir la suma de \$8.889.999 equivalentes al valor que pago por la compra del automóvil y \$2.000.000 por concepto de daño moral.

DECIMO QUINTO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo

2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnización solicitada, de la manera que se pasará a indicar.

**DECIMO SEXTO:** Que en cuanto a la restitución por la querellada, de la suma de \$8.889.99, equivalentes al valor de la adquisición del vehículo, no se dará lugar a lo demandado por este concepto, por cuanto, tal como se encuentra acreditado con los antecedentes allegados al proceso y de acuerdo a lo establecido en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496, don Héctor Hernández Thimeos, respecto de los derechos alternativos indicados en el artículo 20, optó por la reparación del vehículo haciendo uso de su garantía, precluyendo en consecuencia, su derecho alternativo de pedir la reposición del vehículo o la devolución de la cantidad pagada. Razón por la cual la querellada deberá continuar con la asistencia técnica, tendiente a solucionar definitivamente los problemas de ruido en el tablero y proceder al cambio de reloj, inserto en el mismo.

**DECIMO SEPTIMO:** Que en cuanto al daño moral experimentado por don Héctor Hernández Thimeos, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que los anormales y molestos ruidos presentados en el tablero y el desperfecto del reloj del tablero de su vehículo, que adquirió nuevo, le ha debido producir molestias y trastornos en su vida, además del tiempo empleado para poder obtener una solución y verse obligado a recurrir al tribunal para restablecer el imperio del derecho, tener que obtener y/o preparar documentación probatoria, todos trámites que no debería haber realizado de no mediar la conducta contravencional de la demandada. Por lo mismo, en opinión de este sentenciador, la suma de \$500.000 para don Héctor Hernández Thimeos, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado por la demandada.

**DECIMO OCTAVO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don HÉCTOR HERNÁN HERNÁNDEZ THIMEOS en contra de AUTOMOTRIZ ARAUCO LIMITADA, representada por doña MARCELA MARTABID AUBEL, en cuanto se le condena al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 20 letra e) de la Ley 19.496, al no solucionar las fallas presentadas por el vehículo marca Kía Motors, modelo Cerato EX 1.6 MEC AJC DAB, habiendo el querellante hecho uso de la garantía voluntaria que amparaba al automóvil. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que no hace lugar a la demanda civil interpuesta por don HÉCTOR HERNÁN HERNÁNDEZ THIMEOS en contra de AUTOMOTRIZ ARAUCO LIMITADA, representada por doña MARCELA MARTABID AUBEL, en cuanto a la restitución de la suma de \$8.889.999 por parte de la demandada, por la razón expuesta en el considerando DECIMO SEXTO.

C) Que se hace lugar a lo demandado por concepto de daño moral, en cuanto se condena a AUTOMOTRIZ ARAUCO LIMITADA, representada por doña MARCELA MARTABID AUBEL, a pagar por concepto de daño moral, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos-), con reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

O) Que no se condena en costas a la parte querellada y demandada civil, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

Rol N° 14.443-2011.



Pronunciada por don **HIPÓLITO RENTERÍAS ORTEGA**, Juez

Titular del Segundo Juzgado de Osorno.



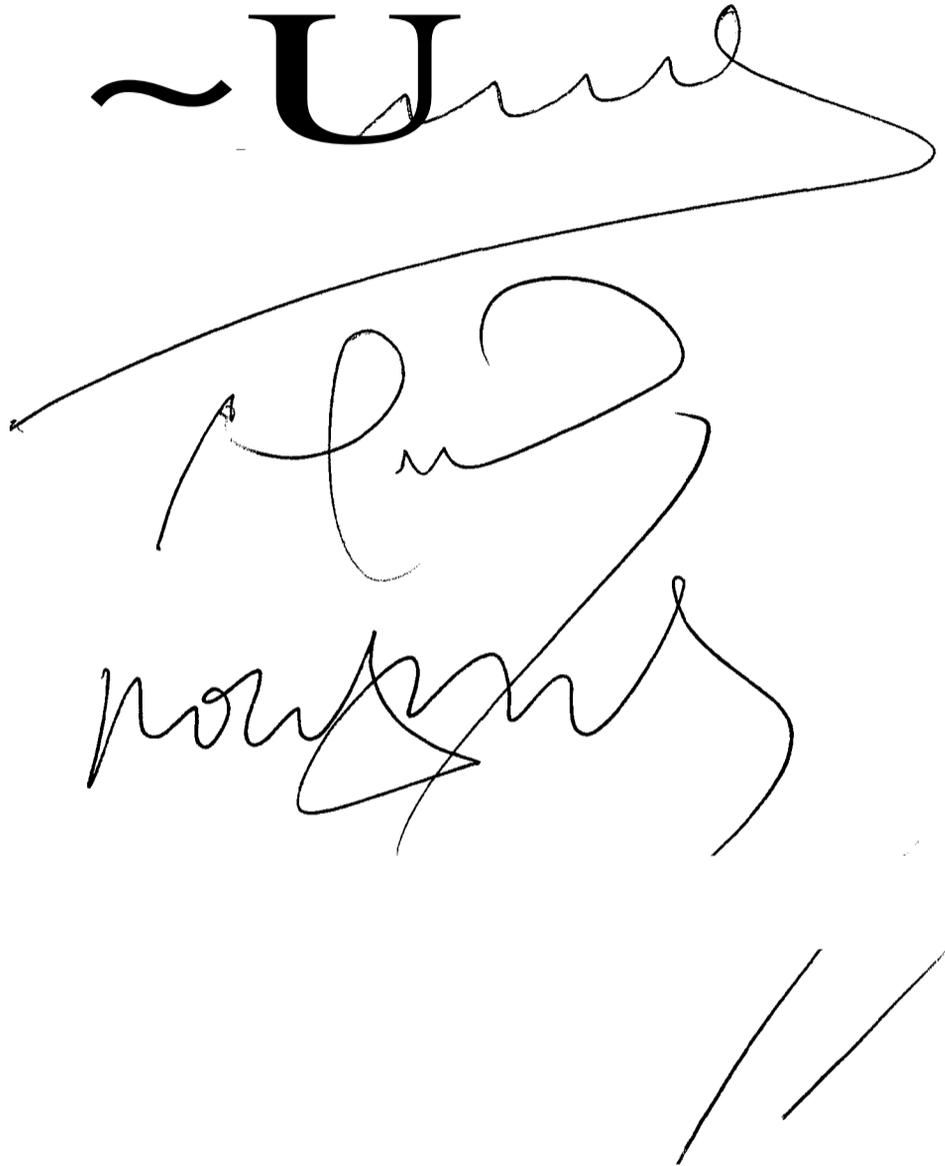
Valdivia, treinta de Noviembre de dos mil doce.

**VISTOS:**

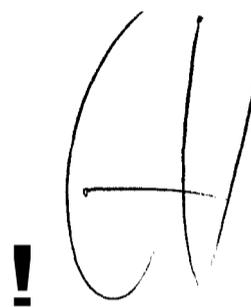
Se **CONFIRMA**, en lo apelado, la sentencia definitiva de fecha veintisiete de septiembre de dos mil doce, escrita de fojas 181 a 189.

Regístrese y devuélvase.

03. \ . Rol N° 206 - 2012. CRI.

The image shows a large handwritten signature in black ink, starting with a tilde (~) and a capital letter 'U'. Below the signature are several scribbles and lines, including a long horizontal line that extends across the width of the signature, and two parallel diagonal lines at the bottom right.

Pronunciada por la PRIMERA SALA, por el Ministro Sr. PATRICIO ABREGO DIAMANTTI, Ministra Sra. EMMA DiAZ YÉVENES, Abogado Integrante Sr. ROBERTO VERGARA SCHOLZ. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. FUAD SALMAN GASALY.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by 'S' and 'G', with a small exclamation mark to the left.

En Valdivia, treinta de noviembre de dos mil doce notifiqué por el ESTADO DIARIO la resolución precedente

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by 'S' and 'G', with a small exclamation mark to the left.