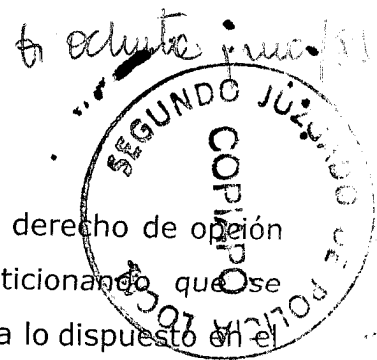


Copiapó, ocho de junio de dos mil quince.

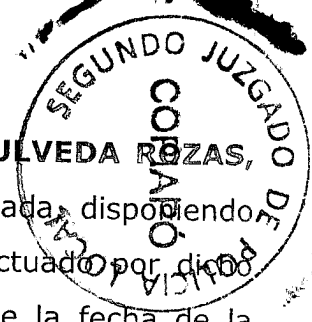


VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 22 rola denuncia infraccional presentada por don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL**, Cedula Nacional de Identidad N° 15.893.346-2, operador de maquinaria pesada, domiciliado en calle Salitrera Florencia N° 1466, El Palomar I Etapa, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **"AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA."**, persona jurídica de su giro, representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB**, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 725, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la ley 19.496. Narra como hechos fundantes de la denuncia que el 18 de julio de 2014 adquirió un vehículo nuevo, Marca Geely, placa patente **GKCS 80**, a la denunciada el que a los dos meses de uso comenzó a presentar ruidos y vibraciones cuando se pasaba a la tercera marcha, que tratándose de un vehículo 0 kilómetro no debía presentar ningún desperfecto por lo que lo ingresó al servicio técnico de la marca respondiéndosele que los ruidos percibidos obedecían a una fatiga de material por lo cual lo repararían cambiándole las piezas dañadas cosa con la que el denunciante no estuvo de acuerdo exigiendo su derecho a cambiar el producto por un vehículo de las mismas características pero en excelente estado o bien la devolución integral del precio pagado más lo asociado a él, esto es, patente, flete, permiso de circulación e inscripción, negándose rotundamente el denunciado a acceder a lo peticionado informando que solo haría efectiva la garantía ya que serían ellos quienes disponen y deciden y que en este caso decidieron que lo que correspondía era la reparación y el cambio de las piezas dañadas, además que se negaban a entregarle un informe aludiendo que quien debía efectuarlo era la empresa de Santiago. Que después de un proceso de mediación efectuado ante el Sernac la empresa decidió que no correspondía cambiar ni devolver el dinero pagado por concepto de precio, ingresando el vehículo nuevamente a la automotora el 18 de octubre de 2014 dado que los ruidos percibidos iban en aumento, además de percibirse un sobrecalentamiento a nivel de la guantera lo que produjo el derretimiento de un estuche que se encontraba en su interior. Que el día 20 de octubre de 2014 el encargado de taller reconoció que el vehículo además de fatiga de materiales y desgaste presentaba problemas en la caja de cambios ya que ésta tenía una pieza quebrada. Señala que si el vehículo con dos meses de uso presentó fatiga de materiales y una pieza quebrada que se espera o que seguridad da que no presentará a futuro fatiga de materiales en otras piezas tales como frenos. Que el proveedor negó la devolución del valor del vehículo así como su cambio optando unilateralmente por repararlo siendo que eso no fue lo que él solicitó. Agrega que los hechos narrados constituyen infracción a



las disposiciones de la ley 19.496 ya que no se respetó el derecho de opción del consumidor decidiendo arbitrariamente repararlo, peticionando que se condene a la denunciada al pago de una multa de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley. Por el primer otrosi de la misma presentación fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB** a quienes vuelve a individualizar, señalando que la actitud del demandado le ha ocasionado un daño emergente superior a **\$9.000.000** constituido por el valor del crédito de consumo que adquirió para comprar el vehículo el cual cancela en cuotas y tener un gasto diario de alrededor de \$8.800 en locomoción colectiva por lo que pide por este concepto la devolución integral del valor pagado por el vehículo más los gastos asociados. Igualmente solicita se condene a la demanda a pagarle \$3.500.000 a título de daño moral que la situación le provocó, constituido por el stress que la situación le ha significado, o la suma que por este concepto el tribunal estime ajustada a derecho, con costas de la causa. Por el segundo otrosi acompaña documentos consistentes en: **a)** copia de la factura N° 0048831; **b)** comprobante de primera inscripción; **c)** permiso de circulación, **d)** seguro; **e)** orden de trabajo N° 0201213218; **f)** Orden de trabajo N° 0201229007, **g)** presentación efectuada al Sernac; **h)** respuesta entregada por la automotora al Sernac, **i)** correos electrónicos enviados al denunciado y sus correspondientes respuestas y, **j)** respaldo de crédito, agregándose los documentos a la causa de fojas 1 a fojas 21. Por el tercer otrosi de la presentación señala que comparecerá personalmente en la causa. **2)** A fojas 27 se ordena cumplir lo dispuesto en el artículo 254 N° 3 del Código de Procedimiento Civil lo que se cumple a fojas 29. **3)** A fojas 31 se reciben las acciones a tramitación. **4)** A fojas 33 el denunciante solicita nombramiento de receptor lo que se cumple a fojas 34; **5)** A fojas 35 el denunciante y demandante designa abogado patrocinante y confiere poder a don **RODRIGO SEBASTIAN OLMOS PEREA**; **6)** A fojas 39 atestado receptorial dando cuenta de la notificación efectuada a don **CARLOS NICOLAS GALEB**. **7)** A fojas 40 el apoderado del denunciante presenta lista de testigos, teniéndola el tribunal por presentada mediante resolución dictada a fojas 41. **8)** A fojas 42 el abogado **FERNANDO SEPULVEDA ROSAS** presenta lista de testigos la que se tiene por presentada mediante resolución dictada a fojas 43. **9)** A fojas 56 se lleva a efecto la audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil representada por su abogado y apoderado **RODRIGO OLMOS PEREA** y de la denunciada y demandada civil **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** compareciendo por esta

f. edulante, 1.000 / 182



última como agente oficioso el abogado **FERNANDO SEPULVEDA REZAS**, autorizando el tribunal su comparecencia en la forma indicada, disponiendo que la denunciada y demandada deberá ratificar todo lo actuado por dicho profesional dentro del plazo legal de tres días a contar de la fecha de la audiencia. La denunciante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosi del libelo de fojas 22 y siguientes solicitando se dé lugar a ellas con costas. El agente oficioso presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a fojas 49 y resolviendo su contenido, a lo principal tiene por contestada la denuncia y al otrosi tiene por contestada la demanda civil. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante ratifica los documentos individualizados en el segundo otrosi del libelo de fojas 22 teniéndose por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil. En la audiencia acompaña documentos consistentes en certificado medico de la hija de su representado que da cuenta de la patología que ésta presenta, señalando que el vehículo entre otras cosas se adquirió para ser utilizado en el transporte de la menor y dos constancias de ingreso del vehículo a taller teniéndolos el tribunal por acompañados el primero con citación y los dos restantes bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 agregándose a la causa de fojas 44 a fojas 48. La parte denunciada acompaña orden de trabajo de fecha 13 de octubre de 2014 con citación y apercibimiento respecto a lo consignado por Juan Figueroa Carriel al pie de dicho documento e informe técnico elaborado por don Edgardo Sánchez, Jefe de Servicio de Autocentro Nicolás cuya firma se encuentra autorizada ante notario, teniendo el tribunal por acompañado dicho documento en la forma solicitada, agregándose éstos a la causa de fojas 53 a fojas 55. La parte denunciante y demandante rinde a fojas 57 y siguientes y a fojas 60 y siguientes la testimonial de don **JOHN CRISTIAN GAJARDO GODOY**, Cedula de identidad N° 16.250.082-1, domiciliado en calle Salar de Llamara N° 1456, Villa Los Salares, Comuna de Copiapó, y de doña **JUANA ALEJANDRA MALDONADO MENA**, Cedula de identidad N° 12.804.525-2, domiciliada en calle Salitrera Florencia N° 1466, El Palomar, Comuna de Copiapó. La parte denunciada y demanda civil rinde de fojas 65 en adelante la declaración del testigo **EDGARDO ANTONIO SANCHEZ GALAZ**, Cedula de Identidad N° 13.651.313-3, domiciliado en calle Chacabuco N° 753. El Tribunal como medida para mejor resolver decretó efectuar una inspección personal al vehículo del denunciante en los talleres de la empresa denunciada, haciéndose una prueba en ruta y posteriormente en un vehículo de la misma

marca y modelo que se encuentre en venta, fijándose para la diligencia fecha, quedando las partes notificadas en el acto, diligencia que se cumple oportunamente según da cuenta el acta de fojas 73. **10)** A fojas 68 el abogado **ROSAS SEPULVEDA** acredita su personería para actuar por la denunciada y demandada civil mediante mandato judicial que se agrega a la causa a fojas 69 y siguientes, asume el patrocinio de la causa y en la representación en que comparece ratifica lo obrado por el mismo, teniendo el Tribunal por cumplido lo ordenado mediante resolución dictada a fojas 72. **11)** A fojas 74 el apoderado de la parte denunciante y demandante efectúa una presentación, en lo principal hace presente una serie de hechos con relación a la prueba rendida, en el primer otrosi solicita se certifique respecto de las diligencias pendientes y en el segundo otrosi, pide se cite a las partes a oír sentencia. **12)** A Fojas 79 la señorita Secretaria Abogado (s) certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **13)** A fojas 80 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a efecto de determinar la responsabilidad infraccional que pudiere afectar a la denunciada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.,** individualizada en lo expositivo por los hechos expuestos en la denuncia de autos, los que a juicio de la denunciante configurarían infracción a los artículos 20 letra c) y e) y 21 de la Ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, el denunciante **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL,** expone en lo principal de la presentación de fojas 22 que con fecha 18 de julio de 2014 adquirió en el establecimiento denunciado un vehículo marca Geely, Modelo Emgrand ec 1.8 sport en la suma de \$6.160.000 IVA incluido. Que luego de transcurrido dos meses desde la fecha de la adquisición y estando dentro de la garantía legal el vehículo comenzó a presentar fallas consistentes en ruidos y vibraciones cuando se pasaba a la tercera marcha. Que al concurrir a la empresa se le informó que el móvil tenía que ser ingresado al servicio técnico a objeto de establecer cual era el problema que originaba los ruidos. Que posteriormente se le avisó telefónicamente que el ruido era consecuencia de fatiga de material y al solicitar el afectado el cambio de vehículo, ya que un vehículo nuevo, cero kilómetro como el adquirido no podía presentar falla de materiales se le señaló, que no se acogía

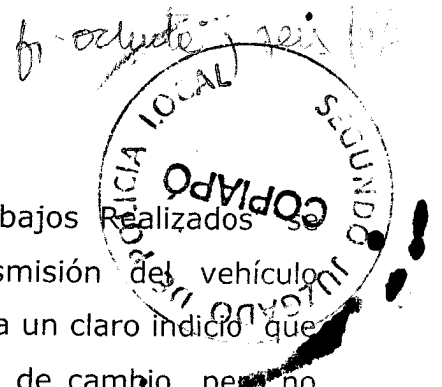
su solicitud y que solo se procedería a cambiar las piezas dañadas. Que al reiterar su petición de cambiar el móvil por otro de la misma marca pero en buenas condiciones al funcionario individualizado como Eric Veraguas, éste se negó rotundamente al cambio informándole que solo procedería la garantía en los términos que la empresa estimara corresponder y que en este caso era la reparación y cambio de piezas lo que realizaron sin su consentimiento. Que una vez reparado el vehículo le fue entregado debiendo ingresar nuevamente al servicio técnico ya que los ruidos continuaron e iban en aumento, apareciendo un problema adicional que era el recalentamiento de la guantera lo que produjo el derretimiento de un estuche que estaba en su interior, cuestión que ocurrió cuando el vehículo se mantenía estacionado a la sombra. Que en conversaciones sostenidas con fecha 20 de octubre de 2014 con el encargado de taller éste reconoció que el vehículo además de fatiga de materiales tenía una pieza quebrada en la caja de cambio, lo que se omitió señalar en el informe técnico. Que habiéndose negado el proveedor a devolver el valor del vehículo o cambiar éste por uno nuevo que fueron las alternativas solicitadas, optando unilateral y arbitrariamente por cambiar las piezas dañadas pese a que el consumidor le había señalado que esa era la única opción que no aceptaba, infringió la ley del consumidor pidiendo se acoja la denuncia y se condene a la denunciada al pago de una multa como lo dispone el artículo 24 de la ley 19.496.

TERCERO: Que, al contestar el denunciante la denuncia deducida en su contra por lo principal de la minuta agregada a fojas 49 solicitó su rechazo con costas. Argumentó que efectivamente el denunciante adquirió el vehículo de la marca y modelo señalado en la denuncia el 18 de Julio de 2014, que el 3 de octubre del mismo año el móvil registra un ingreso a taller para revisión de un ruido en el motor que aparecía al presionar el embriague; que al periciar el vehículo se detectó que el ruido en la caja de cambio surgía debido a que el lubricante de esa pieza presentaba partículas de metal porque la guía de lubricación que es de aluminio presentó una fatiga de material lo que provocó un descentramiento de la guía de lubricación de plástico originando un leve ruido de roce interno en la caja, sin embargo esta anomalía no afectó el normal funcionamiento del motor; que se procedió a reemplazar la carcasa de la caja de cambio y de la guía de plástico disminuyendo el ruido notablemente, haciendo presente que el vehículo adquirido siempre presentará un leve ruido en la caja de cambio, cuestión normal en esta marca y modelo de auto, lo cual insiste, no afecta el normal funcionamiento del motor. Señala más adelante que el artículo 20 de la ley 19.496 establece el derecho de opción a que hace referencia el denunciante cuando el producto presenta

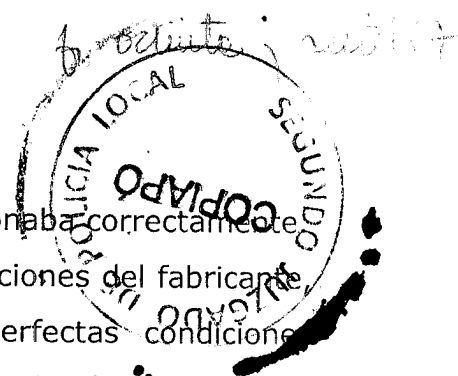
deficiencias que no lo hacen enteramente apto para su uso (letra c) lo que en la especie no sucede pues el vehículo vendido era y es enteramente apto para su uso. Que por otra parte la letra e) del mismo artículo establece el derecho de opción al que se hace referencia en la denuncia cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico las deficiencias subsistieran. Que en el caso en cuestión el vehículo volvió a ingresar a taller el 15 de diciembre de 2014 pero esta vez fue por la revisión de los 3000 kilómetros, realizándose ésta con total normalidad. Que, en la especie no concurren los requisitos para configurar la opción establecida en la ley pues el vehículo no ha presentado anomalías que lo hagan inepto para su uso. Que a mayor abundamiento se puede indicar que después de las entradas a taller - la primera por la anomalía señalada en la denuncia y la segunda para la revisión de los 3.000 kilómetros -, el vehículo no ha reportado mayores problemas, presentando en la actualidad un funcionamiento normal. Que conforme lo narrado la denuncia carece de fundamento ya que no ha existido infracción por parte de la empresa pues ésta ha respondido a la garantía, además la ley 19.496 sanciona al infractor por un comportamiento culpable o negligente lo que ha estado lejos del actuar de su representada.

CUARTO: Que, para acreditar el denunciante sus dichos acompañó los documentos que se agregaron a los autos en fotocopia simple de fojas 1 a 20 y en original de fojas 36 a 39 consistentes en: **a)** A fojas 1 factura N° 0048831 de fecha 18 de julio de 2014 en la cual consta la adquisición por parte de don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL** del vehículo marca Geely, Modelo Emgrand EC 1.8 Sport VVT GT en la suma total de \$6.160.000 IVA incluido; **b)** De fojas 2 a 4, solicitud de primera inscripción del vehículo adquirido, permiso de circulación obtenido con fecha 22 de julio de 2014 en la Dirección de Transito de la I. Municipalidad de Copiapó, y copia del seguro obligatorio contratado; **c)** Ordenes de trabajo N° 0201213218 y 0201229007 del taller de Autocentro Nicolás de fechas 03 y 18 de octubre de 2014, en la primera se señala que el vehículo ingresó para revisión de ruido en sector del motor al presionar el embrague y en la segunda, que el vehículo retorna al Servicio Técnico porque el ruido persiste apareciendo en el sector motor cuando se presiona embrague y revisión de guantera por posible alta temperatura en su interior ya que habría derretido un objeto; **d)** Informe técnico de fecha 08 de octubre de 2014 correspondiente a la orden de trabajo 0201213218 de fecha 3 de octubre de 2014 el que en el párrafo "diagnóstico" señala, que el cliente indicó que la unidad presentaba un ruido al circular el cual se eliminaba al presionar el embrague. Al inspeccionarlo se determina que se debe desmontar la transmisión para determinar con certeza el problema

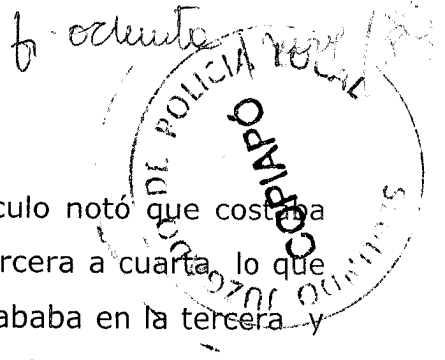
interno de la transmisión, luego en el párrafo "Trabajos Realizados" se consigna que se inspeccionó el lubricante de transmisión del vehículo encontrando que éste tiene partículas de metal lo que da un claro indicio que la falla que aquejaba al móvil era al interior de la caja de cambio pero no afectaba el normal funcionamiento del vehículo. Que se procedió al desarme de la caja de cambio descubriendo que en su interior presentaba restos de material procedentes de una guía de lubricación, fenómeno que provocó el daño en la carcasa, habiendo sido todo esto generado por la circunstancia que la guía de aluminio que es parte de la carcasa se fatigó provocando un descentramiento de la guía de lubricación de plástico lo que originó un ruido leve de roce interno. Que la caja de cambios no presenta daños internos ni problemas de funcionamiento operando las marchas normalmente al igual que el embrague. En el párrafo "Conclusión / recomendaciones" se señala, que se debe reemplazar la carcasa de la caja de cambio y guía de plástico para su normal funcionamiento. Que luego de reemplazarse la carcasa de transmisión y la guía plástica el vehículo quedaría 100% operativo, sin rastro alguno de la falla que presentó. Que los repuestos utilizados fueron nuevos, originales y por lo demás tanto para el diagnóstico como para la reparación se contó con un soporte directo del representante de la marca en Chile, agregando que la falla presentada no impide el normal uso del vehículo y tampoco mermó la seguridad de los ocupantes del mismo. **d)** A fojas 9 carta enviada por Sernac a la denunciada respecto del reclamo deducido en su contra por el denunciante Juan Manuel Figueroa Carriel, copia del cual se agregó a fojas 10, en dicho reclamo se consignan los mismos antecedentes de hecho en que se sustenta la acción infraccional. **e)** A fojas 11 respuesta de fecha 13 de octubre de 2014 entregada por el denunciado al Sernac. En ella se indica que analizados los antecedentes que maneja la empresa, existe un único ingreso de la unidad mediante orden de trabajo N° 20123218 de fecha 3 de octubre de 2014 indicando como problema ruido en el sector del motor al presionar el embrague. En dicho requerimiento y en el Sernac el denunciante solicitó el cambio de vehículo. Que revisando el requerimiento se concluyó que no correspondía acceder a la solicitud del consumidor por no configurarse los supuestos en la ley para proceder ya sea al cambio del producto o a la devolución del precio. Que la unidad ha sido revisada, evaluada y diagnosticada en profundidad por técnicos capacitados asesorados por el área de Asistencia Técnica Geely quienes en conjunto han realizado pruebas entregando solución al sonido presentado el cual no impide el uso del vehículo. Que identificada la situación se procedió a corregirla, reemplazado piezas, revisando la unidad, observando que se había eliminado el sonido que presentaba. Que se revisó el vehículo en prueba de ruta sin encontrar problema, determinándose con ello



que conforme a los trabajos realizados el vehículo funcionaba correctamente. Que, el trabajo efectuado al vehículo lo fue con las indicaciones del fabricante encontrándose luego de las pruebas realizadas en perfectas condiciones mecánicas y eléctricas para su uso normal sin que presente riesgo para sus ocupantes. Que de la situación de sonido presentado se determinó el cambio en garantía de la carcasa de caja de cambio y la guía de la misma dado que se detectó que éstas hacían que se presentara el sonido molesto en el vehículo sin influir en ningún otro de sus elementos y en su funcionamiento normal de circulación. Que conforme a lo informado el vehículo se encuentra en condiciones de ser retirado del Servicio Técnico, descartándose cualquier desperfecto técnico - mecánico que impida su normal funcionamiento y que por lo expuesto no se acepta el reclamo interpuesto. **f)** Carta de fecha 13 de octubre de 2014 enviada por don Patricio Undurraga Ejecutivo de Gerencia de Clientes Derco al denunciante Juan Manuel Figueroa Carriel la que se agregó a fojas 13. En dicho documento se señala que al revisarse el requerimiento presentado se concluyó que no correspondía acceder a la solicitud de cambio de vehículo al no configurarse los supuestos establecidos por el legislador ya sea para cambiar la unidad o devolver el precio. Que el vehículo fue revisado, evaluado y diagnosticado en profundidad por técnicos capacitados de la marca, asesorados por el área de asistencia técnica Geely, quienes en conjunto realizaron pruebas entregando la solución requerida por el sonido presentado. Que los trabajos efectuados en el móvil lo fueron con las indicaciones del fabricante y habiéndose probado pueden señalar que la unidad está en perfectas condiciones mecánicas y eléctricas para su uso normal sin presentar riesgos para sus ocupantes. Que de la situación de sonido presentado se determinó el cambio en garantía de la carcasa de caja de cambio y la guía de la misma ya que se detectó que ésta fueron las piezas que hacían que se presentara el sonido molesto en el vehículo sin influir en ningún otro elemento de éste y en su funcionamiento normal en circulación. **g)** De fojas 14 a 19 correos electrónicos de fechas 10 al 13 de octubre de 2014 entre el cliente y la empresa relacionados con el vehículo adquirido y con la negativa del cliente a aceptar la reparación del móvil exigiendo el cambio del producto o la devolución del dinero pagado. **h)** Comprobante del crédito otorgado y de las cuotas pactadas, 48 en total. **i)** A fojas 44 acompañó certificado extendido por el medico pediatra Alejandro Rojas Olivares en la que se describe la patología de la hija del denunciante. **j)** A fojas 45 orden de taller N° 0201288765 de fecha 16 de diciembre de 2014 señalando como requerimiento que el ingreso se debe a la mantención de los 3000 kilómetros, que se debe revisar el arranque y el pedal de embrague que mantiene un ruido molesto; **k)** A fojas 46 copia de la orden señalada en el

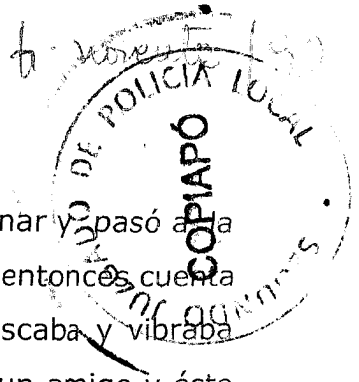


numeral anterior leyéndose al pie que el vehículo es retirado luego de haberse efectuado la revisión de los 3000 kilómetros, recepcionándose a total disconformidad por el cliente. **I)** Orden de trabajo N° 020132766 de fecha 30 de diciembre de 2014, señalándose como requerimiento del cliente revisar la caja de cambio que presenta ruidos los que se eliminan al pisar el embrague y cambiar la hora en el reloj, y a fojas 48 copia del mismo requerimiento en que el cliente consignó de su puño y letra que recepciona el vehículo en total disconformidad porque el servicio técnico no encontró el problema del ruido que se observa en la caja de embrague. Posteriormente a fojas 57 rinde la testimonial de don **JHON CRISTIAN GAJARDO GODOY**, Cedula de Identidad N° 16.250.082-1, domiciliado en calle Salar de Llamara N° 1456, Villa Los Salares, Comuna de Copiapó, quien al declarar respecto del punto de prueba N° 1 señala saber y constarle que el denunciante adquirió un vehículo nuevo, cero kilómetros utilizándolo recién a partir del mes de agosto de 2014, señalándole entonces que el vehículo tenía un problema mecánico el que se detectaba cuando se pasaba a la tercera marcha, que él probó el auto y constató la efectividad de lo dicho por su propietario y que consistía en que al pasar a la tercera la perilla de cambios se trababa y vibraba, que él había utilizado otros autos de la misma marca y nunca alguno de ellos mostró el problema que tenía el auto del denunciante, que siendo un vehículo nuevo le aconsejó que lo ingresara a taller. Posteriormente el Sr. Figueroa le comentó que había seguido su consejo, que había llevado el vehículo al taller y no le habían dado importancia al problema que presentaba, que como éste persistió lo ingresó nuevamente a taller permaneciendo allí por prácticamente todo el mes de octubre y que al persistir el problema volvió a ingresarlo el mes de diciembre de 2014 encontrándose a la fecha de su declaración en poder del propietario manteniendo el mismo problema y uno adicional consistente en un ruido en el embrague. A ser contrainterrogado aclara que el vehículo ingresó a taller en alrededor de cuatro oportunidades, dos veces en el mes de octubre y dos veces en el mes de diciembre, ambas año 2014. Posteriormente el testigo señala haber estudiado mecánica ya que es operador de maquinaria pesada estando permanentemente involucrado en el tema, que los problemas que observó en el vehículo son notorios pudiendo darse cuenta de ellos cualquiera aunque no tenga experticia en la materia. Luego explica que el problema inicial y que ha persistido, consistente en que se traba la tercera marcha podría poner en peligro a los ocupantes del vehículo al bajar una cuesta, que es peligroso saltar de la segunda marcha a la cuarta al no poder utilizar la tercera ya que revestiría peligro usar en una pendiente el auto en cuarta, ya que no se puede utilizar esa marcha para bajar una pendiente. Posteriormente señala que se puede pasar de segunda marcha a tercera y



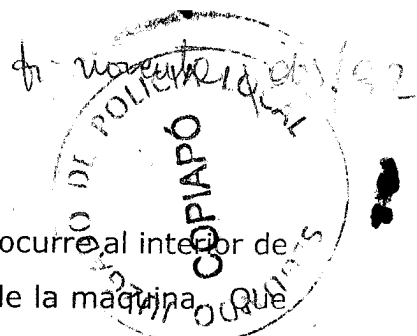
luego a cuarta, sin embargo cuando probó el vehículo notó que costaba pasarlo de segunda a tercera y lo mismo al pasar de tercera a cuarta, lo que en este caso prácticamente no se lograba ya que se trababa en la tercera y la palanca de cambio vibraba, que entonces él no pasó a la cuarta sino que detuvo el vehículo, lo paró y sacó la marcha. Responde que el vehículo funcionaba pero fallando mecánicamente con las fallas que señaló en su declaración y que no es lo mismo la falla de una luz a una falla mecánica. Posteriormente el testigo indica que la marca del vehículo es Geely C.7 Sport, que no examinó la caja de cambios solo manipuló los cambios desde el interior de la cabina cuando probó el auto y constató todos los problemas a los que ha hecho referencia en su declaración. Que conoce al denunciante ya que son compañeros de trabajo. Luego al declarar respecto al punto de prueba N° 2 el testigo expresa, que efectivamente la situación descrita en la denuncia le ha ocasionado al actor daños económicos y morales ya que se encuentra pagando cuotas de un auto que no utiliza por los problemas mecánicos que ha experimentado, por lo que ha debido trasladarse en locomoción colectiva y también se consiguió un auto para trasladarse a su trabajo, que no sabe si le han cobrado en la automotora las veces que ha ingresado el vehículo, que lo ha visto estresado por la situación, que de hecho habla todos los días del tema, que sabe que toma pastillas ya que en las charlas de trabajo ha señalado tal situación, esto es, que se encuentra tomando medicamentos pero que desconoce el tipo de medicamentos. Posteriormente rinde declaración a fojas 60 y siguientes la testigo **JUANA ALEJANDRA MALDONA MENA, Cedula de Identidad N° 12.804.525-2**, domiciliada en calle Salitrera Florencia N° 1466, El Palomar, Copiapó, quien al declarar respecto al punto de prueba N° 1 señala estar en conocimiento de lo ocurrido ya que es la pareja del denunciante, que ellos adquirieron el auto el año 2014 y que se mantuvo guardado sin ser utilizado por alrededor de un mes ya que tenía otro vehículo el que siguieron usando hasta lograr venderlo. Que quien más utiliza el auto es ella ya que lo usa para desplazarse a su trabajo y trasladar a sus hijos. Que cuando llevaba aproximadamente dos semanas de uso se percató que al pasar de la segunda a la tercera marcha comenzaba a vibrar tanto la palanca de cambios como el embrague informándole al denunciante lo ocurrido, que esto se lo informó cuando él estaba en su periodo de turno y le comentó que en los días de descanso se preocuparía del tema ya que siempre pensaron que siendo un auto nuevo no tendría problemas mecánicos y que lo que se observaba se solucionaría con un pequeño ajuste. Sin embargo pasando los días el problema se acentuó, que en una oportunidad bajó por calle Henríquez, que delante de ella iba otro vehículo y detrás un vehículo militar, que ella se desplazaba utilizando la cuarta marcha y que al tratar de cambiarla

no lo logró, prendió las luces de emergencia, comenzó a frenar y pasó a la segunda marcha ya que no logró hacerlo a la tercera dándose entonces cuenta que la situación era peligrosa pues la tercera marcha se atascaba y vibraba demasiado, que entonces su marido le consultó la situación a un amigo y éste le dijo que era un problema mecánico y que debía ingresarlo a la automotora para hacer valer la garantía, que él esperó tener un descanso en el turno en que trabaja, que ingresaron el auto al servicio técnico y pasaron varios días sin que se comunicaran con ella, que llamaba y no le contestaban, que cuando logró comunicarse no le explicaron cual era el problema, que al salir su marido con descanso concurren juntos al local y conversaron con el Sr. Erick Veragua quien les expresó que le iban a dar una respuesta en los siguientes días, que transcurrido otro tiempo éste les manifestó que se trataba de un problema de fatiga de materiales, contestándoles ellos que no podía ser porque se trataba de un vehículo nuevo, por lo que exigían la garantía ya que lo habían comprado al contado pagando alrededor de seis millones de pesos flete incluido, solicitando al Sr. Veragua un informe técnico respecto a las condiciones del vehículo y que éste se negó a otorgárselo, que al final quien le entregó el informe fue otro trabajador de la empresa el Sr. Sánchez, que sin embargo el Sr. Veragua insistió en señalarle que si insistían en el cambio de vehículo tenían que sacar fotos, grabar y mandar los antecedentes a Santiago donde se determinaría si acceder o no acceder a su petición. Mas adelante expone que el vehículo ha ingresado a taller cuatro veces, que solo ha sido reparado una vez, reparación que se efectuó sin la autorización del propietario ya que ellos en todo momento solicitaron el cambio del vehículo por otro de la misma marca y modelo pero en buenas condiciones, sin embargo luego de la reparación mencionada el vehículo siguió teniendo los mismos problemas. Que el auto tiene 3000 kilómetros, que cada vez que ha ingresado a taller y se lo han devuelto le piden que lo pruebe y luego de unos días lo devuelvan para ver como ha sido el funcionamiento ya que en definitiva nunca le han brindado una solución. Que el ultimo ingreso fue el 30 de diciembre de 2014, que en esa oportunidad luego de dejar el vehículo recibieron un llamado telefónico en el que le mencionaba que iban a desmontar la caja de cambio para verificar que era lo que tenía y repararlo, que sin embargo a la media hora llamó otra persona informándoles que no iban a hacer nada que tenían que pasar a retirar el vehículo, usarlo por un tiempo y reingresarlo al taller si éste mantenía el problema que por lo tanto en este último ingreso no se le hizo nada. Al ser repreguntada la testigo señaló, que el primer ingreso fue por el problema en la tercera marcha siendo reparado sin el consentimiento de su pareja o de ella y estuvo en el taller por aproximadamente un mes hecho ocurrido en octubre de 2014, que a los pocos días volvió a ingresar porque mantuvo el mismo



ruido aunque el problema en la tercera marcha se había solucionado en tanto el ruido comenzaba cuando se soltaba el embrague y se detenía cuando se embragaba nuevamente, que por lo tanto si se desplaza en cuarta se escuchaba permanentemente el ruido el que además aumentaba, que cuando un funcionario de nombre Edgardo salió con su marido a hacer la prueba en ruta, reconoció el ruido manifestándole que cuando habían reparado la tercera marcha habían detectado una pieza mecánica que estaba quebrada habiéndose omitido consignar tal hecho en el informe, que cuando hicieron la prueba en terreno probaron varios autos de la misma marca y ninguno tenía el ruido que se escuchaba en el auto propio, que el tercer ingreso fue para la revisión de los 3000 kilómetros y no se hizo nada pese a representarles una vez mas el problema del ruido. Aclarando sus dichos la testigo expresa que el vehículo ingresó en 4 oportunidades, que una vez se reparó la tercera marcha, la otra se hizo la revisión de los 3000 kilómetros y en las dos oportunidades restantes no se hizo nada. Agrega que en una oportunidad el vehículo dejó de funcionar y fue cuando bajaba la pendiente de calle Henríquez, debiendo entonces utilizar el freno y prender las luces de emergencia, que en esa oportunidad el vehículo llegó andando a su destino pero con problemas al pasar las marchas, que al momento en que declara no tiene problemas en las marchas. Posteriormente al declarar respecto al punto de prueba numero dos la testigo señala, que la situación les ha ocasionado graves problemas en especial porque tiene una hija enferma para la cual requiere mantener un vehículo apto las 24 horas del día ya que la pequeña de dos años es hiperlapsa y además tiene problemas respiratorios; que en los periodos en que el auto ha estado en taller la menor ha tenido problemas de salud propios de su enfermedad ya que cada crisis que tiene va seguida de mucho dolor, que además el hecho les ha ocasionado stress por la imposibilidad de poder utilizar el vehículo cada vez que se requiere no obstante ser nuevo así como perjuicios económicos al pagar por un auto que no está 100% apto y tener que pagar locomoción colectiva, señalando que el perjuicio económico debe ser de alrededor de \$1.000.000.

QUINTO: La parte denunciada por su parte acompaña la documental agregada de fojas 53 a 55 consistente en: **a)** Informe técnico sin fecha de ingreso, correspondiente a la Orden de servicio **0201213218** referente al ruido que presenta la unidad al circular el que va en aumento eliminándose cuando se presiona el embriague, que en inspección simple se determinó que se debe desmontar la transmisión para determinar con certeza el problema. En el punto "Trabajos realizados" se señala que se procedió a inspeccionar el lubricante de la transmisión del vehículo encontrándose que mantenía unas



partículas de metal, lo que daba claro indicio que la falla ocurría al interior de la caja de cambios sin afectar el normal funcionamiento de la máquina. Que se procedió a desarmar la caja descubriendo en su interior restos de metal procedentes de una guía de lubricación, lo que provocó daño en la carcasa, que esto se generó debido a que la guía de aluminio que es parte de la carcasa se fatigó provocando un descentramiento de la guía de lubricación de plástico lo que originó un ruido leve de roce interno. Que la caja no presenta otros daños internos ni problemas de funcionamiento operando normalmente las marchas y el embrague. En el párrafo "Conclusiones / Recomendaciones" se consigna que se debe reemplazar la carcasa de la caja de cambio y la guía de plástico para los efectos de su normal funcionamiento. Que posteriormente del reemplazo de las piezas el vehículo quedaría 100% operativo sin rastro alguno de la falla que presentó. Que los repuestos colocados fueron nuevos y originales, por lo demás, tanto para el diagnóstico como para la reparación se contó con soporte directo del representante de la marca en Chile. Agrega que la falla no impide el normal uso del vehículo, tampoco merma la seguridad de los ocupantes, acompañándose al informe técnico registro fotográfico de la pieza reemplazada y de la retirada. **b) A fojas 12** Orden de trabajo N° 020121213218 de fecha 3 de octubre de 2014 a que se refiere el informe técnico. En el informe se consigna como requerimiento del cliente que se escucha un ruido en el sector del motor al presionar el embrague. Que se solicitó revisión del soporte de la batería y que el cliente no realiza prueba en ruta. Al pie del documento se consigna de puño y letra del cliente y firmado por éste que recibió el vehículo sin estar conforme con la reparación realizada, que se trata del primer ingreso a taller de fecha 3 de octubre de 2014 con menos de 3 meses de uso, retirándose para evaluación y chequeo en ruta y para continuar con los trámites legales, fecha de recepción 16 de octubre de 2014 por el propietario. A fojas 65 el testigo **EDGARDO ANTONIO SANCHEZ GALAZ,** declara respecto del punto 1 de prueba y expone, que en el primer ingreso se detectó que el aceite de la caja de cambio tenía unas partículas de aluminio, determinándose desarmar la caja de cambio para ver de donde provenían, que al hacerlo se constató que en la caja de cambios encontraba una guía de aluminio fisurada y una base plástica desgastada que era lo que provocaba el ruido que el cliente reclamó, situación que sin embargo no afectaba el normal funcionamiento de la caja de cambio. Que se envió un informe a la asistencia técnica de la marca informando la anomalía que presentaba la carcasa de la caja de cambio, entregando la asistencia la autorización para reemplazar las piezas afectadas. Que las piezas que se cambiaron fueron la carcasa y la guía plástica, que la primera tenía una guía que soportaba la base plástica, que esta guía era de aluminio y se encontraba

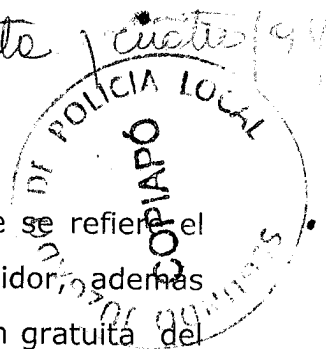
el aceite de la caja de
que la pieza, guía de

SEXTO: Que, el tribunal como medida para mejor resolver dispuso efectuar una inspección personal a la máquina en los talleres de la empresa Nicolás, fijándose como fecha el 21 de enero del año en curso, lo que se efectuó oportunamente conforme consta del acta de inspección personal agregada a fojas 73, en dicho documento se menciona que se llevó a efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante, personal de la denunciada, actuario y juez, observándose que el vehículo no presentaba ningún ruido anormal y que al compararse con otro vehículo de la misma marca y modelo no se escucharon diferencias en relación con los ruidos emitidos por el vehículo del denunciante.

SEPTIMO: Que, de lo expuesto en los considerandos anteriores, de los documentos acompañados así como de la testimonial rendida se puede inferir que don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL** tiene la calidad de consumidor respecto del proveedor **AUTOMOTRIZ NICOLAS LIMITADA**, siéndole por lo tanto aplicable la normativa establecida en la ley 19.496.

OCTAVO: Que, dilucidado lo anterior forzoso resulta determinar si la denunciada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.**, incurrió en infracción a las disposiciones legales establecidas en el artículo 20 inciso 1º letras c) y e) de la ley 19.496 y si en tales condiciones se daban los supuestos legales para que el denunciante hiciera uso del derecho de opción a que se refiere la norma citada.

f - noventa / cuatros / 97



NOVENO: Que, para poder ejercer el derecho de opción a que se refiere el inciso 1° del artículo 20 de la ley 19.496 que permite al consumidor, además de demandar la indemnización de perjuicios, exigir la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, es necesario que el bien se encuentre amparado por una garantía, y que previamente a ejercer el derecho de opción, aquella se haga efectiva y se preste el servicio técnico correspondiente.

DECIMO: Que, en estas condiciones el denunciado actuó legalmente cuando ante la primera falla experimentada por el móvil procedió a prestar el servicio técnico correspondiente, realizando un conjunto de pruebas, constatando el problema y entregando la solución técnica requerida, esto es, desarmando la caja de cambios, reemplazando la carcasa de transmisión y la guía plástica revisando posteriormente el vehículo en prueba de ruta, determinando que funcionaba correctamente eliminándose el sonido que presentaba, lo que se constató por el Tribunal al efectuarse la inspección personal de que da cuenta el acta de fojas 73.

DECIMO PRIMERO: Que, conforme lo acreditado en la causa y apreciando los antecedentes de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 este tribunal no ve de que manera la denunciada pudo haber infringido las disposiciones contenidas en el artículo 20 letras c) y e) de la ley 19.496 ya que, como se ha dicho, ésta actuó dentro del ámbito de sus atribuciones al prestar el servicio técnico con cargo a la garantía, razón por la cual se rechazará la denuncia en la forma que se indicará en lo resolutivo de la sentencia.

II.- EN CUANTO A LA PARTE CIVIL.

DECIMO SEGUNDO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 22 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AUTOMOTORA NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB**, solicitando que éste sea condenado a devolverle un vehículo nuevo, de la misma marca que el adquirido pero en buenas condiciones más los gastos asociados, o la devolución de precio pagado más \$3.500.000 a título de daño moral

fi. noventa y cinco 19

DECIMO TERCERO: Que, al contestar el apoderado de la demandada por el otrosi de la minuta que se agregó a la causa de fojas 49 en adelante solicitó el rechazo de la demanda. Argumenta para ello que su representada ha dado estricto cumplimiento al contrato que lo obligaba con el demandante porque luego de la reparación con cargo a la garantía que se efectuó el vehículo éste no volvió a presentar nuevos desperfectos ya que los problemas que inicialmente presentó fueron reparados sin que la unidad llegara a ser inepta para su uso.

DECIMO CUARTO: Que, siendo la acción civil indemnizatoria deducida en el primer otrosi del libelo de fojas 22 una cuestión derivada de la acción infraccional y rechazada que será ésta, no se dará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL** en contra de **AUTOCENTRO NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB.**

Y teniendo presente lo que disponen el artículo 14 de la ley 18.287, los artículos 20, 21, 23, 24, 50, 50 A, 50 B de la ley 19.496

SE RESUELVE

1º Que, **SE RECHAZA** la acción infraccional interpuesta por don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL** en consecuencia **SE ABSUELVE** a la denunciada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA,** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB** de la denuncia interpuesta en lo principal del libelo de fojas 22.

2º Que, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosi del libelo de fojas 22 por don **JUAN MANUEL FIGUEROA CARRIEL** en contra de **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB.**

3º Que, no se condena en costas al denunciante y demandante civil por estimar el tribunal que tuvo motivo plausible para litigar.

4º Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 7122/2014.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Jueza titular
del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL**
DELGADO LUNA, Secretaria abogado (s).

