

Antofagasta cuatro de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 11.736-2012 para investigar los hechos materia de la denuncia formulada en 10 principal del escrito de fs. 7 por doña MARTADE LAS MERCEDES NARANJO ARAYA, Cl. N° 12.597.145-8, en contra de la empresa "DERCOCENTERYUSICLTDA." por infracción a la normativa de la ley W 19.496.

La actora fundó su presentación en los hechos ocurridos el día 8 de febrero de 2012 cuando dice haber enviado su vehículo Renault modelo scenic, placa única XH-9425, al establecimiento denunciado para reparar un problema de partida cuando el motor está en frío. Añade que el día 4 de septiembre de 2012 se le informó que después de reiteradas pruebas se concluía que la falla importaba el cambio de inyectores y bomba, por un valor de \$2.500.000, razón por la que decidió retirar el vehículo de dicho taller atendido el excesivo costo de ello. Agrega que al retirarlo le facturaron una cuenta por \$515.033, por los trabajos que se habrían realizado durante los 7 meses que el móvil estuvo en el lugar. En base a ello, estima que en la especie ha existido infracción a las normas contenidas en los artículo 3, 12 Y 23 de la ley 19.496, razón por la que pide se sancione a la denunciada al pago del máximo de la multa que determina la ley, más intereses y costas.

En el mismo libelo demanda el pago de \$1.373.073 por daño emergente, más \$500.000 por daño moral, todo con reajustes, intereses y costas.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, doña Marta Naranjo Araya procedió a ratificarla a fs. 12, señalando que efectivamente el 8 de febrero de 2012 envió su vehículo placa única XH-9425 al taller de la denunciada pues éste tenía problemas en la partida en frío, quedando de entregarle el móvil reparado en el plazo de 30 días, peor que en definitiva el móvil estuvo en el taller 7 meses entregándolo sin funcionar razón por la que debió ser sacado del lugar con grúa. Añade que retiró el móvil porque no aceptó el valor de la reparación y que, en todo caso, al hacerlo, debió pagar \$515.000 por las supuestas pruebas realizadas las que no le constan porque nunca le informaron de ello. Por último precisa que el reclamo es porque ella entregó el móvil para su reparación, lo que no hicieron, a lo que se suma la demora en la entrega.

La misma denunciante, en apoyo de sus dichos, acompañó:

- a) El comprobante de pago de fs. 1, de fecha 31 de agosto de 2012, que da cuenta de la cancelación de \$515.033 correspondientes a \$83.000 por mano de obra; \$291.908 por repuestos y \$139.320 por insumos.
- b) El documento de fs. 2, consistente en una consta de traslado del móvil en grúa, a razón de \$20.000.

- c) Instrumento de fs. 3, correspondiente! a diagnóstico del móvil emitido por la denunciada.
- d) Instrumento de fs. 4 y 5, correspondiente a un resumen del cobro efectuado el 4 de septiembre de 2012 a la actora por los servicios prestados a su vehículo, dejándose constancia que ésta no aprobó el presupuesto decidiendo retirar el móvil.
- e) Documento de [s. 6, correspondiente a la carta enviada por la denunciada a SERNAC dando cuenta que se diagnosticó la falla del móvil de la actora estableciéndose que presenta fallas en la bomba de inyección y conjunto de inyectores, cuya reparación no fue autorizada por la clienta debido a su alto costo, razón por la cual retiró el móvil del taller en conocimiento que no estaba reparado. Termina señalando que se cobró a la clienta el valor del diagnóstico mano de obra y repuestos utilizados.

SEGUNDO: Que a fs. 18, compareció don Boris Araya Lucero quien, en su calidad de jefe del servicio técnico de la empresa denunciada, señala que el móvil de la actora ingresó a taller en el mes de febrero de 2012 para corregir un problema de arranque del vehículo, paso de compresión del motor al sistema de refrigeración y cambio de kit de distribución. Al efecto, indica que se hizo los diagnósticos y trabajos pertinentes rectificando la culpa del móvil y efectuando el cambio de repuestos del caso para solucionar la panne del problema de paso de compresión al sistema de refrigeración, para luego cambiar todo el sistema de distribución. Por su parte, en cuanto al primer desperfecto, esto es, aquél derivado del arranque del móvil, el cliente no aprobó el presupuesto y decidió voluntariamente retirar; el vehículo desde el taller. Termina señalando que el vehículo es del año 2005 y ha estado en reiteradas oportunidades en el taller, dándosele siempre solución a los desperfectos mecánicos encontrados. |

TERCERO: Que en el acta de comparendo de fs. 31, consta que la actora ratificó sus acciones solicitando que sean acogidas en su integridad, con costas, rindiendo sólo la prueba documental corriente de fs. 1 a 6, ya referida con antelación y la de fs. 27, correspondiente a un reporte de las diversas atenciones prestada:s a su vehículo entre junio de 2009 y noviembre de 2010. |

CUARTO: Que el apoderado de la parte denunciada y demandada, contestando la denuncia que motivó este proceso, solicitó a fs. 20 su rechazo en razón de estimar que no ha incurrido en la infracción que se le imputa. Al efecto, señala que el móvil tenía más de 8 años de uso al momento de ingresar a taller y que el problema derivó del alto costo de los repuestos para repararlo (\$2.500.000) lo que llevó a la actora a no aceptar el presupuesto y a retirar el móvil desde el taller. Además, hace presente que el móvil no contaba con géj.rantía alguna y que, además, no fue adquirido en la empresa ni en la red DERCO sino a un particular. En base a ello, solicita también el rechazo de la acción civil deducida con costas.

Esta parte, además, rindió la siguiente prueba:

- a) Certificado de inscripción del móvil de que se trata, en el que

consta que éste e~ de! año 2004.

- b) Orden de servicio de fs. 28.
- c) Dichos de don Boris Araya Lucero quien señala ser jefe del servicio técnico de la empresa denunciada quien reconoce que el móvil ingresó a taller e! 8 de febrero de 2012 por varias fallas según orden de trabajo W 351610, Añade que al vehículo se le hizo los trabajos pertinentes pero que el problema de partida del móvil no se solucionó por cuanto no se tuvo la aprobación del cliente en orden a cambiar los inyectores y bomba, quedando los trabajos inconclusos ya que el cliente decidió retirar e! vehículo del taller. Añade que el móvil tenía más 200.000 kilómetros de recorrido ya que era de! año 2004. Asimismo explica que no todas las reparaciones tienen un tiempo determinado pues ello depende de la complejidad de los diagnósticos. Trabajos a realizar, disponibilidad de repuestos, etc.
- d) Testimonio de Patricio Fuenzalida Godoy, mecánico, quien señala que el móvil de la denunciante ingresó a taller para una evaluación referida a la culata y sector de distribución, efectuándose los trabajos de! caso. Señala que luego del armado del motor se hizo una evaluación se volvió a efectuar una evaluación detectando una falla en el sistema de inyección por lo que se procede a realizar el presupuesto de los repuestos necesarios que el cliente no aceptó. Termina señalando que la demora en la reparación corresponde al tipo de trabajo realizado, la participación de terceros y lo complejo del trabajo.

QUINTO. Que de los antecedentes probatorios latamente reseñados y analizados en los motivos precedentes, los que se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, no es posible concluir que la empresa denunciada haya incurrido en alguna infracción a la normativa de la ley de protección de los derechos del consumidor, toda vez que las pruebas aportadas por la denunciante son absolutamente insuficientes al efecto.

Por el contrario, de los antecedentes allegados fluye que si bien el móvil de la denunciante fue enviado a reparación en el mes de febrero de 2012 por diversas fallas que presentaba, entre ellas un problema de partida en frío, cables de inyectores roto y problemas de distribución y culata, no es menos cierto que todos coinciden que una vez efectuadas algunas reparaciones a tales problemas, se detectó una falla que imponía el cambio de inyectores y de bomba de inyección cuyo alto costo conllevó a que la actora no aceptara e! presupuesto que se le entregó, decidiendo por ello retirar el móvil desde el taller.

En las condiciones antes descritas y teniendo además, presente que el móvil de que se trata corresponde a un vehículo fabricado e! año 2004, con casi 200.000 kilómetros de recorridos y que, según antecedentes proporcionados por la propia denunciante a fs. 27, había sido ya reiteradamente reparado por problemas de distribución e inyección, resulta absolutamente comprensible que al diagnosticarse el estado del vehículo la última vez que se envió a taller, se encontrara un problema que obligara a la sustitución de la bomba e inyectores el móvil cuyo costo de adquisición fue tan alto que la cliente decidió retirar su vehículo de taller.

Por, lo antes expuesto y razonado, debe concluirse que procede el rechazo de las acciones deducidas en autos por no haberse acreditado su fundamento, esto es, la presunta infracción a la normativa de la ley 19.496, que se atribuye a la denunciada.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1,3, 10, 11, 12, 14, 15 Y23 de la LeyN° 18.287;

SE DECLARA:

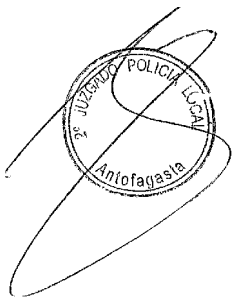
I.- Que **SE RECHAZA** tanto la denuncia como la demanda civil deducidas en el principal y primer otrosí del escrito de fs. 7, respectivamente, por doña Marta de las Mercedes Naranjo Araya en contra de la empresa "**DERCOCENTER YUSIC Ltda.**", o "**AUTOMOTRIZYUTRONIC DAMIANICLtda.**". RUT 88.918.500-7.

II.- Que no se condena en costas a la parte denunciante y demandante por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar en la forma que lo hizo.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 Yarchívese esta causa.

ROL11.736-2012.-

Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular. Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Titular.



CERTIFICO QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA
VISTA. 15 JUN 2013
ANTOFAGASTA

GUILLERMO VALDERRAMA BARRAZA
ABOGADO
SECRETARIO TITULAR