



Arica, diecinueve de Abril del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 14, **Juvel del Carmen Pereira Carvajal**, empleado, Cédula Nacional de Identidad N° 9.021.501-9, con domicilio en Pasaje 3, N° 905, Los Andes I, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de "**Automotriz Casa Pony Limitada**", Empresa Comercial, representada por Carola Andrea Cerda Cortés, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Vicuña Mackenna N° 751, de Arica. Expone que el 24 de Julio del 2012, su vehículo Hyundai, modelo Santa Fe, lo llevó al servicio técnico de "Automotriz Casa Pony Limitada", por un problema en el disco de embrague, según diagnóstico que ellos emitieron. El vehículo estuvo alrededor de quince días en el servicio técnico, pagando por el trabajo la suma de \$458.000, sin embargo, al recibir el vehículo, éste tenía un ruido que no lo tenía cuando ingresó al servicio técnico. Regreso nuevamente y se le informó que el ruido correspondía a un rodamiento de bola de la caja y se demorarían doce días en arreglarlo. El día 29 de Septiembre lo llamaron para expresarle que no podían entregar la camioneta porque había quedado mal la culata en la maestranza. El vehículo estuvo parado desde el 11 de Septiembre hasta el 3 de Noviembre del 2012, pagando por dicho trabajo la suma de \$306.000. Sin embargo, al momento de retirarlo el vehículo presentaba un ruido mayor que el anterior por lo que decidió no retirar el vehículo, expresándole el taller que hablaría con el técnico de la empresa Oscar Torres quién lo llamo al día siguiente para expresarle que eran los palieres y las monjitas que estaban sonando por lo que fue a comprar los repuestos que cambiaron, retirando el vehículo. Cuando iba en el trayecto a la casa, se percató que el vehículo tenía los mismos ruidos por lo que regresó nuevamente al taller, hablando con la dueña expresándole que debía cambiarle otro repuesto de la caja por lo que se molestó y se fue a Carabineros quienes le recomendaron que retirara el vehículo e hiciera la denuncia en SERNAC.

Según el denunciante, los hechos descritos configuran las infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores. En merito de lo expuesto y normas legales citadas, solicita al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la empresa "Automotriz Casa Pony Limitada", ya individualizada, acoger la tramitación y en definitiva condenar a la infractora al máximo de las multas establecidas en la ley, con expresa condena en costas, solicitando que la denunciada repare el vehículo, dejándolo en buenas condiciones sin costo alguno para él ya que hasta la fecha el vehículo presenta los mismos ruidos que tenía cuando ingresó al servicio técnico. En el mismo acto, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotriz Casa Pony Limitada, ya individualizada, representada por Carola Andrea Cerda Cortés, ya individualizada, por los siguientes daños: 1) Daño emergente por la suma de \$932.300, daños configurados por el monto pagado a Automotriz Casa Pony Limitada según Ordenes de Trabajos N° 000624 del 24 de Julio del 2012 por \$458.500; Orden de Trabajo N° 000846 de 11 de Septiembre del 2012 por

Es Copia Fiel de su Original
06.01.2013
Arica,
SECRETARIA

\$306.000; Orden de Trabajo N° 001056 de 6 de Noviembre del 2012 por \$30.000; Boleta N° 011573, de Sociedad de Repuestos Albarez Limitada por \$14.800 de 5 de Noviembre del 2012, más Pasaje de Ida a Coquimbo por la empresa Pullman Bus de 30 de Septiembre del 2012 por un monto de \$ 44.000; Pasaje Ida a Viña del Mar de 17 de Octubre del 2012 por \$15.000; Pasaje vuelta de Viña del Mar el 19 de Octubre del 2012 por \$18.000 en Empresa Pullman Bus; Pasaje de vuelta a Arica Empresa Pullman Bus el 29 de Octubre del 2012 por \$46.000. 2) Daño Moral por la suma de \$800.000 por daños configurados por la frustración de no haber podido viajar con su familia en la fecha programada. En virtud de lo anterior, solicita tener por interpuesta acción civil de indemnización de perjuicios en contra de Automotriz Casa Pony Limitada, acogerla a tramitación, y en definitiva, condenar a ésta al pago de la suma de \$ 1.738.300 o la suma que el Tribunal estime conforme a Derecho, más intereses y reajuste y las costas de la causa.

A fojas 19 vta., el Tribunal tuvo por interpuesta ambas acciones, citando a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Miércoles 30 de Enero del 2013 a las 10:00 horas.

A fojas 21 vta., consta el atestado de la señora Secretaria (S) del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula ambas acciones y sus proveídos a Carola Andrea Cerda Cortés, entregándole copia íntegra de lo notificado a Cristina Janett López Alfara.

A fojas 29, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba fijada por el Tribunal con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Juvel del Carmen Pereira Carvajal y la parte denunciada y demandada civil de Automotriz Casa Pony Limitada, representada por el Abogado, Gerardo Francisco Gómez Gallardo. La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes ambas acciones. La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito a fojas 28, señalando que el demandante, con fecha 24 de Julio del 2012, según orden de trabajo N° 000624, solicita el servicio de "Cambio de kit de Embrague" para su vehículo Hyundai Santa Fe, realizándose exitosamente el trabajo y entregándose conforme la recepción firmada por él con fecha 25 de Julio del 2012. El denunciante regresa el 11 de Septiembre del 2012 con su vehículo Hyundai Santa Fe, solicitando reparación por ruido en la caja de cambio, realizándose el primer diagnóstico por el técnico mecánico de la empresa que determinó que había que realizar un cambio de rodamientos al interior de la caja. Dicha reparación se efectuó quedando la caja de cambio en excelentes condiciones, sin embargo, persiste un ruido en el vehículo que correspondería a los palieres de la rueda trasera. Dicho cambio no se puede realizar en la Casa Pony Limitada por cuanto no cuenta con los repuestos y el equipo técnico necesario para poder reparar tal falla. Del hecho se le informa al denunciante, persistiendo éste en que el ruido se encuentra ubicado en la caja de cambio. Es preciso hacer presente que Casa Pony Limitada tiene especialidad en reparación de motores de vehículos por más de treinta años, con equipos técnicos certificados de la marca Hyundai.

La última orden de trabajo se efectúa el 6 de Noviembre del 2012, fecha en la cual el equipo técnico de la marca Hyundai no detecta ningún ruido dentro de la caja de cambio, proveniente éste de los palieres de la rueda trasera, informándole tal circunstancia al cliente que

persiste en señalar que el ruido provenía de la caja, de cambio y señala que llevará el asunto a instancias de Tribunales.

En relación al daño moral, la demandada señala que no se puede hacer cargo de los daños pretendidos por cuanto sus servicios fueron dirigidos a reparar una caja de cambio de un vehículo Hyundai Santa Fe, año 2001, no siendo de su responsabilidad que el vehículo presentara posteriormente otros problemas fuera de la caja de cambio.

En virtud de lo anterior, la demandada puede demostrar que los trabajos mencionados en la caja de cambio del vehículo fueron realizados de manera óptima y el ruido que menciona el denunciante no proviene de la caja de cambio, sino de otra parte del vehículo para lo cual la empresa carece de los repuestos y equipo técnico. no existiendo ninguna vulneración a los derechos del consumidor como lo pretende hacer valer el denunciante. En virtud de lo anterior, solicita tener por contestada ambas acciones, rechazándolas en todas sus partes con expresa condena en costas. En el primero otrosí, ruega tener por acompañados, con citación, los siguientes documentos: 1.- Copia simple de orden de trabajo N° 000624 de fecha 24 de Julio del 2012; 2.- Copia simple de orden de trabajo N° 000846 de 11 de Septiembre del año 2012; Copia simple de orden de trabajo N° 001056 de fecha 6 de Noviembre del 2012, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado en la forma solicitada.

El Tribunal tuvo por contestadas ambas acciones.

En el mismo acto, a fojas 29, el Tribunal llama a las partes a una conciliación la que no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, los siguientes: 1.- Efectividad de los hechos denunciados; 2.- Monto y naturaleza de los daños.

La parte denunciante y demandante civil acompaña como prueba documental los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 13 de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado en la forma solicitada. La parte denunciada y demandada civil acompaña como prueba documental los documentos acompañados en el escrito de contestación de la demanda, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado bajo apercibimiento legal.

La parte denunciante no rinde prueba testimonial. La parte denunciada rinde como prueba testimonial la de Aurelio del Carmen Romanque Gutiérrez, empleado, Cédula Nacional de Identidad N° 4.688.764-6, con domicilio en José Díaz Gana N° 888, Empart 5, Block B-2, Departamento 15, de Arica, testigo no tachado por la contraria, quién declara que la última semana del mes de Julio del año 2012, en su calidad de vendedor de repuestos de los vehículos que salen de la empresa denunciada se le vendió un kit de embriague del modelo Santa Fe, año 2001, el cual fue vendido ante la petición del señor Pereira, señalando su intención de cambiar los repuestos en el servicio técnico de Automotriz Casa Pony Limitada. presentándole al jefe del taller señor Osear Torres para que hiciera el trabajo, sin diagnostico previo, pues él quería cambiar esos repuestos. El señor Pereira varios días después regresó nuevamente al taller para solicitar otro servicio. La prueba testimonial de Pablo Marcelo Dospital Bravo, Mecánico en certificación de Hyundai, Cédula Nacional de Identidad N° 16.218.568-3, con domicilio en Rapaco N° 676, Segunda Etapa 11 de Septiembre, de Arica, testigo no tachado por la contraria,

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 08.06.2013
SECRETARIA

quién expone que el vehículo ingresó hacer un cambio de kit de em i gue, se hizo el trabajo y el cliente lo retiro conforme, luego pasaron varias semanas en las cuales el cliente regresó diciendo que el vehículo persistía con ruido en el embriague, momento en el cual el Jefe del Taller Oscar Torres le diagnosticó que el ruido era de caja y no de embriague. El cliente aceptó reparar la caja de cambio y se volvió a desmontar nuevamente reparándose todos los componentes que tenían problemas, la caja quedó sin ningún ruido y el cliente retiro el vehículo. Nuevamente el cliente regresó y el jefe del taller Oscar Torres le diagnostico que los ruidos eran de los palieres y se cambiaron los palieres externos llevándose el vehículo el cliente. El testigo agrega que los trabajos realizados fueron los pedidos por el cliente.

A fojas 33, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero. Que son hechos de la causa las circunstancias que el automóvil Hyundai, modelo Santa Fe, de propiedad del denunciante Juvel del Carmen Pereira Carvajal, ya individualizado, ingresó al Servicio Técnico de Automotriz Casa Pony Limitada en tres oportunidades de acuerdo a la orden de ingreso que acompaña el propio denunciante a fojas 1, a fojas 2 y 3. En cada ocasión el denunciante retiró satisfactoriamente el vehículo Hyundai Santa Fe, a cuyo Servicio Técnico le había ordenado trabajos específicos, que la denunciada siempre ejecutó. No existe en el relato del denunciante ni en la etapa probatoria correspondiente trabajos ordenados y no ejecutados de acuerdo al diagnostico del Jefe del taller Oscar Torres.

Segundo. Que la única responsabilidad infraccional determinada por el Tribunal por la parte denunciada de acuerdo a los medios probatorios, es el haber realizado en la segunda oportunidad de llevado el vehículo al taller, realizar el cambio de kit de embriague en circunstancias que el Jefe del Taller ya mencionado, había detectado que el problema era al interior de la caja d cambio cuya revisión fue realizada, sin costo para el cliente, según lo detalla extensamente Automotriz Casa Pony Limitada en el documento acompañado por el propio demandante, a fojas 10 de autos.

Tercero. Como consecuencia del razonamiento anterior, el sentenciador no considera acreditados los daños pretendidos por el denunciante, daños que no fueron probados en la etapa procesal correspondiente, no presentó prueba testimonial y solo acompañó la prueba documental de fojas 1 a 13, ninguna de las cuales permiten considerar como daño sufrido aún a pesar de los costos pagados por los servicios efectivamente realizados a la camioneta Hyundai Santa Fe, solicitados por el denunciante.

Cuarto. Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

RESUELVO

1.- SE CONDENA a la empresa "Automotriz Casa Pony Limitada" a una multa ascendente a Tres Unidades Tributarias Mensuales por efectuar trabajos solicitados, contrarios a la opinión técnica del Jefe del Taller señor Oscar Torres, considerando su responsabilidad como

empresa certificada por la marca Hyundai, actuando en forma negligente que por su calidad no es posible aceptar, infringiendo con ello el artículo 23 de la Ley 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores".

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto por cinco días, de Reclusión nocturna.

2.- **SE RECHAZA** la acción civil de indemnización de perjuicios por no haber sido acreditado en la etapa procesal correspondiente, con los medios de pruebas establecidos en la ley, en la audiencia citada para ese efecto, de mostrando un actuar negligente

3.- Cada una de las partes pagara sus respectivas costas por haber tenido ambos motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 06 SET. 2013
SECRETARIA

~"

r,~ dUL~

rut«.l~,~

C.W.,~

).fi., dJ>.0L4U1 dLt ~

I U ~

~

lr~/



[Handwritten signature]
secretario (s)

Es Copia Fiel de su Original
Arica.....
SECRETARIA

