



LA FLORIDA, veinte de Junio de dos mil catorce .-

VISTOS:

8631

La denuncia infraccional de fs. 16, rectificada a fs. 23, que con fecha 21 de Noviembre de 2013, formula ante este Tribunal, doña PAMELA SOLANGE NUÑEZ ARENAS, , asistente contable, domiciliada en Tannenbaum n° 795, San Miguel, en contra de APC AUTOMOTRIZ LIMITADA, representada por CLAUDIO GODOY DE LA CUADRA, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio Norte N° 1155, local 613, Huechuraba, dando cuenta que el 24 de Julio de 2013, compró un station wagon Lifan X60, 0 kilómetros en la Automotora APC dl Mall Plaza Vespucio, dando un pie de \$ 3.000.000 y la diferencia fue financiada a través de Fórum en 36 cuotas. Al mes y medio, éste empezó a tener problemas, se trababan las puertas, no encendía inmediatamente y el marcado de la bencina no mostraba la realidad, al echar bencina la aguja no subía en forma inmediata. El 24 de Septiembre se llevó el vehículo a la revisión de los 1500 Kms. y se le informó a José Valle, jefe del Servicio Técnico Sodivem, los problemas que presentaba para que le diera alguna explicación por éstos. Al retirar el auto no les dijeron el motivo de las fallas y respondieron que los problemas habían quedado solucionados. La noche anterior al 3 de Octubre, al guardar el vehículo, éste marcaba un cuarto de estanque de bencina y en la mañana, cuando lo quisieron encender, éste no arrancó por falta de bencina, paralizando todas sus actividades normales. El 4 de Octubre, su pareja fue a la automotora a reclamar y le dijeron que ésta no tenía responsabilidad y que debían ver el tema con el servicio técnico Sodivem. José Valle, jefe de ese servicio, se comunicó con ella, informándole que el repuesto ya había llegado, para proceder a agendar una hora para la reparación de éste. Ella le envió un mail a José Valle reclamando sobre el tema y éste solo

respondió que lo lamentaba y que tenía hora para el 18/10/2013 para la reparación del vehículo. El 17 de Octubre ingresó un reclamo ante el Sernac, quienes el 28 de Octubre le informaron del cierre del caso, ya que el proveedor no acogió el reclamo. Solicita se le aplique el máximo de las sanciones legales, en su calidad de infractor de los Arts. 12, 19, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.-

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs.16, rectificadas a fs. 23, por PAMELA SOLANGE NUÑEZ ARENAS, en contra de APC AUTOMOTRIZ LIMITADA, representada por CLAUDIO GODOY DE LA CUADRA, ya individualizados, en la que la actora solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 6.990.000.- por concepto de daño directo, \$ 30.000.- a título de lucro cesante, \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral, mas los reajustes, intereses y las costas de la causa.-

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL.

1.- Que, a fs. 21 declara PAMELA SOLANGE NUÑEZ ARENAS, ratificando lo señalado en la denuncia de fs. 16 y agregando que el auto en el mes de Septiembre presentó problemas en el marcador de bencina, dificultades para abrir y cerrar las puertas y chapa de contacto. El servicio técnico autorizado le indicó que los problemas estaban solucionados, sin dar mayores detalles. En Octubre nuevamente presentó problemas el marcador de bencina y la chapa de contacto. Fue a la Automotora, converso con el vendedor, Gustavo Contreras, quien le señaló que la empresa no tenía responsabilidad y debía concurrir al Servicio Técnico. Ellos le informaron que el repuesto había llegado y que se debía cambiar. En la primera revisión ellos no indicaron cual era el problema existente y el repuesto no fue cambiado y ellos no dieron las

explicaciones como corresponde. A la fecha la Automotora no ha dado solución a su problema.-

2.- Que, a fs. 26 declara CLAUDIO HERNAN GODOY DE LA CUADRA, Cédula de Identidad N° 7.006.770-6, comerciante, domiciliado en Américo Vespucio Norte N° 1155, local 613, Huechurabá, señalando ser el representante legal de la denunciada y agrega que los problemas que presentaba el vehículo de propiedad de Pamela Núñez, fueron reparados y cubiertos por la garantía.-

3.- Que, también a fs. 26 declara LEONARDO ALBERTO ALIAGA FARIAS, ingeniero, Cédula de Identidad N° 10.979.919-K, señalando que es gerente de ventas y que el vehículo comprado por Pamela Núñez, el día 24 de Septiembre hizo su mantención completa, cambio de aceite, filtros, lo que aparece en la libreta de mantención de su vehículo, efectuado en la casa matriz Sovidem. Posteriormente la clienta le comunicó por intermedio del vendedor, Gustavo Contreras, que al llevarlo a la revisión, hizo presente que el vehículo presentaba algunos problemas. En dicha oportunidad se solicitó un remarcador de bencina, el que llegó el día 17 de Octubre y se le informó que el repuesto ya estaba y se debía hacer el cambio. El auto tiene garantía de 2 años y respecto del motor y la caja de cambios es de 5 años, siempre que se cumplan las revisiones y se realicen en el servicio técnico autorizado. El servicio de post venta y garantía son suficientes para dar una excelente atención al cliente. Al saber del inconveniente con el marcador de bencina, se contactaron con la casa matriz por el repuesto y se contactarían con la clienta al tenerlo a su disposición. En Octubre se dio respuesta a la denuncia que la clienta efectuó en Sernac por los mismos hechos. Sovidem le dio gratuitamente la mantención de los 5.000 y 10.000 kilómetros, como para resarcir la incomodidad de la falla del marcador de

bencina, que era la única situación que afectaba al vehículo. Respecto de las puertas y chapas, no tiene conocimiento de ello.-

4.- Que, consta de la orden de trabajo de fs. 53 que el vehículo de la denunciante fue ingresado al servicio técnico el día 24 de Septiembre de 2013, para la revisión de los 1500 kilómetros, contando dicho vehículo con 2.284 kilómetros recorridos. Consta asimismo que la denunciante hizo presente que el marcador del combustible no indicaba lo real y solicitó revisar la apertura de la puerta delantera derecha. En dicho documento no se hace mención alguna a un presunto problema con el motor de encendido del vehículo.-

5.- Que, al contestar la denuncia y demanda civil, la parte denunciada señala que el problema de la puerta se reparó el mismo 24 de Septiembre y como no se tenía el repuesto del flotador de bencina, éste fue solicitado directamente a China, informándosele a la denunciante que en cuanto llegara se le avisaría para reemplazarlo en el servicio técnico, haciendo uso de la garantía. El 16 de Octubre el jefe de servicio de Sodivem mandó a la denunciante, un correo electrónico informándole que el repuesto ya había llegado y que el 18 de Octubre podía ingresar su vehículo al taller para reemplazar el flotador de bencina. No obstante lo anterior la denunciante interpuso un reclamo ante el Sernac, con fecha 17 de Octubre y no llevó su auto al servicio técnico para el cambio del flotador.-

6.- Que, existe controversia, de acuerdo a lo relatado por las partes, respecto a si la denunciante fue informada por el servicio técnico de que la falla que presentaba el marcador de bencina se debía al flotador y que no contaban con el repuesto del mismo, por lo que le avisarían en cuanto llegara de China para su cambio, ya que ésta señala que nadie le dio ninguna información al respecto.-

7.- Que, a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciada ofreció el testimonio de dos personas, las que son precisas en sus dichos, los que concuerdan con la parte que los presenta. El testigo Valle Cárdenas, en su calidad de jefe del taller Sodivem, señala que al ingresar al taller el vehículo de la denunciante, se revisó la puerta delantera derecha, realizándose ajustes. Respecto de la marcación de bencina, se revisó la masa, conexión eléctrica de flotador de bencina, la que no presentó problemas, por lo que se dedujo que el problema estaba en el flotador, el que no se pudo cambiar, por no haber stock en Chile, Se solicitó el repuesto a China. Se le dijo a la denunciante que en cuanto llegara se le iba a avisar. El 16 de Octubre le avisaron de bodega que había llegado, por lo que por correo y por teléfono le avisó a la Sra. Núñez que tenía hora para el día 18 para cambiar el flotador, pero ésta no contestó ni llevó el auto al taller. La garantía del vehículo exige que los repuestos deben ser originales.-

8.- Que, los dichos del testigo Valle Cárdenas como lo declarado por la parte denunciada, se encuentra corroborado por las copias de mails acompañadas a fs.55, 56 y 57, y orden de trabajo de fs. 53 de autos.-

9.- Que, la parte denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar su versión de los hechos en ese aspecto.-

10.- Que, consta de autos que la parte demandada ha estado siempre llana a cumplir con la garantía con que cuenta el vehículo de la denunciante y solucionarle los problemas o desperfectos que pudiera tener su móvil.-

11.- Que, en relación al cambio del flotador de bencina, este no ha podido efectuarse, dado a que la denunciante no ha puesto a disposición del servicio técnico autorizado su vehículo para poder realizar

dicho trabajo.-

12.- Que, analizando los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador rechazará la denuncia de fs. 16, rectificadas a fs. 23 por cuanto los hechos denunciados no revisten las características de una infracción, a la Ley de Protección al Consumidor.-

EN LO CIVIL:

12.- Que, en atención a lo concluido en el considerando anterior, el sentenciador rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 16, rectificadas a fs. 23.-

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley Nº 15231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Art. 1, 3 y s.s. de la Ley Nº 19.496 de Protección al Consumidor,

SE DECLARA

A.- Que, se rechaza el denuncia de fs. 16, rectificadas a fs. 23.-

C.- Que, se rechaza la demanda civil de fs. 16 rectificadas a fs. 23, sin costas.-

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.-

ROL Nº 23.728-P.-

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON LUIS RAMIREZ PALMA.-

Esta copia es del original
original tenido a la vista.

Rol Nº

Secretaria abogado