



Juwo 5 cuvo

HUECHURABA, a doce días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis.

ROL N° 22.940-2016-8

VISTOS:

A fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, Rut N° 79.567.420-9, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, cédula de identidad N° 6.622.745-6, ambos domiciliados en Avenida Matta N° 1501, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en circunstancias que, el Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre derecho a garantía que el mismo cuerpo legal establece, ha detectado que la empresa denunciada infringió lo dispuesto en la ley 19.496.

Que este Servicio tomó conocimiento, a partir de reclamo efectuado por **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, quien el día 30 de julio de 2015, compró en el local de la denunciada ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 1053, comuna de Huechuraba, un vehículo marca Kía, modelo Morning EX 1.2 MT AB, color negro galaxia, placa patente HJLW-18, por un monto de \$ 5.390.000.-, el cual a los 500 km, comenzó a presentar problemas en su caja de cambio, puesto que emitía ruidos extraños, que no eran propios de un vehículo nuevo. Así el Sr. **SANZANA VALLE**, concurrió a la concesionaria el día 7 de septiembre de 2015, solicitando la entrega de un vehículo nuevo, respondiendo el proveedor que no podía realizar el cambio, dado que dentro de sus políticas ofrecen solo la opción de servicio técnico para solucionar el desperfecto del vehículo. Luego, cuando el consumidor realizó el retiro del vehículo, le comentan que la pieza que presentaba problemas había sido arreglada y le indican que si en el caso de que el auto siguiera con problemas, se lo cambiarían. Al poco tiempo el problema con la palanca de cambio resurge, debiendo llevar nuevamente el vehículo al servicio técnico, y solicitar el cambio, sin embargo, solo le ofrecen la reparación, no respetando el acuerdo anterior. Esta vez el servicio técnico le informa al consumidor, que la pieza defectuosa había sido reemplazada, acción que no fue consentida por el consumidor, puesto que debido a las graves fallas de fábrica requería el cambio del vehículo. Ante la falta de una respuesta satisfactoria de **INDUMOTORA ONE S.A.**, el consumidor concurrió el 21 de septiembre de 2015, a estampar un reclamo ante este Servicio, Formulario de



Atención N° R2015M545608, realizándose el traslado correspondiente, la empresa respondió en lo esencial "... se determinó el reemplazo del cono del freno de marcha atrás, detalle que quedó totalmente resuelto y que no afecta en modo alguno a ningún otro componente de la transmisión", "Una vez implementada la mejora técnica y realizado diferentes pruebas de ruta el vehículo no ha presentado anomalía alguna.... Lamentando las posibles molestias causadas, no podemos acceder a lo solicitado en la carta presentada por el cliente".

Que la respuesta del proveedor es insatisfactoria, puesto que el consumidor exige el cumplimiento de la garantía mínima legal, no la garantía extendida que ofrece la denunciada, es por ello que la concesionaria debió proceder al cambio del producto, el cual es inidóneo, por revestir las características de nuevo, con graves fallas que afectan su funcionamiento.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por el Servicio fracasaron, se ponen los antecedentes en conocimiento de US., para su resolución.

Que, a la luz de la normativa legal vigente la denunciada infringió los artículos 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la ley N° 19.496.

Que, por tanto, en mérito de lo expuesto, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicita que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, por infringir las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenarla por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el SERNAC solicita a US. se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal correspondiente, los documentos que rolan de fojas 19 a 35, ambas inclusive.



JUZGADO POLICIAL LOCAL
DE EL CHURABA

A fojas 37 y siguientes, **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, cédula de identidad N° 15.966.912-2, domiciliado en Puntigudo N° 5357, comuna de Conchalí, se hace parte en la presente causa y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, cédula de identidad N° 6.622.745-6, ambos domiciliados en Avenida Matta N° 1501, Santiago, en virtud de los mismos hechos y antecedentes expuestos en la denuncia realizada por el SERNAC en la presente causa, y que por razones de economía procesal se tendrán por reproducidos íntegramente. En virtud de ellos demanda el cambio del producto y la suma total de \$ 2.250.000.- (dos millones doscientos cincuenta mil pesos), la que corresponde al daño emergente por cuotas mensuales de \$ 250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos) pagadas a María José Umaña Mejías, por el arrendamiento de otro vehículo y que a la fecha de esta presentación asciende a la cantidad de \$ 1.250.000.- (un millón doscientos cincuenta mil pesos) y más la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos) por daño moral, o lo que SS. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas. Hace presente que a pesar de no estar utilizando el vehículo comprado Kía Morning placa patente HJLW-18, desde octubre de 2015 a la fecha de esta presentación, no ha dejado de pagar las cuotas mensuales correspondientes a la compra de este vehículo. Funda esta demanda en lo dispuesto en los artículos 19 y 20 letras e) y f) de la ley 19.496. Por último, acompaña documentos en parte de prueba que rolan de fojas 42 a 52, ambas inclusive.

A fojas 67, comparecen **DIEGO JELDEZ GONZALEZ** por el SERNAC y **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, quienes atendido que la denuncia y demanda de autos no se encuentra notificada, solicitan a SS. la suspensión del comparendo decretado en autos y se fije nuevo día y hora para su realización.

A fojas 70 y 71, consta acta de celebración de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC** por medio de su apoderado **DIEGO JELDES GONZALEZ**, el denunciante y demandante **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, en rebeldía de la parte denunciada y demandada **INDUMOTORA ONE S.A.**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento dada la rebeldía de esta última.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la ley 19.496, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda de autos, solicitando a SS., que se acojan tanto en el aspecto infraccional como en lo civil, con condena en costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera la prueba documental acompañada de fojas 19 a 35, ambas inclusive.

La parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados al proceso y que rolan de fojas 42 a 52, ambas inclusive. Además acompaña en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 72 a 83, ambas inclusive (carta de fecha 22.09.2015, Dos Contratos de Trabajo y Contrato de Arriendo de 17.05.2016).

PRUEBA TESTIMONIAL:

Por la parte denunciante y demandante comparece **EDGAR ALEJANDRO MORALES MALFATI**, administrador de empresas, domiciliado en Miguel de Cervantes N° 4170, comuna de Macul.

PETICIONES:

No se formulan.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, por infringir los artículos 12, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 37 y siguientes, **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, se hace parte en la presente causa y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, en virtud de los mismos hechos y antecedentes expuestos en la denuncia realizada por el SERNAC, y que por razones de economía procesal se tienen por reproducidos íntegramente. En



virtud de lo cual demanda el cambio del producto (vehículo marca Kía Morning placa patente HJLW-18) y la suma total de \$ 2.250.000.- (dos millones doscientos cincuenta mil pesos), la que comprende el daño emergente, el daño moral, o lo que SS. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas. Funda esta demanda en lo dispuesto en los artículos 19 y 20 letras e) y f) de la ley 19.496.

TERCERO: Que la parte denunciada y demandada **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, se encuentra notificada de las acciones deducidas en su contra según consta del estampado de la receptora ad hoc, a fojas 68 y 69, respectivamente, encontrándose en rebeldía al no comparecer al comparendo de estilo.

CUARTO: Que del análisis de los antecedentes acompañados y las pruebas rendidas al efecto, en el caso de autos se encuentran acreditados los siguientes hechos: 1) Que con fecha 30 de julio del año 2015, **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, compró en el local de la denunciada ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 1053, comuna de Huechuraba, el vehículo marca Kía Motors, modelo Morning EX 1.2 MT AB, color negro galaxia, placa patente HJLW-18, por un monto de \$ 5.390.000.- (cinco millones trescientos noventa mil pesos) IVA incluido, según consta en Factura Electrónica N° 322188, acompañada a fojas; 2) Que al poco tiempo, el 10 de agosto de 2015, ingresa al Servicio Técnico de la denunciada, ubicado en Santa Rosa N° 455, mediante Orden de Trabajo N° 0200054780, para revisar ruido en caja de cambios y tablero, según consta en documento acompañado a fojas 52; 3) Posteriormente, el 7 de septiembre de 2015, el vehículo ingresa nuevamente al Servicio Técnico de la denunciada para revisar "caja cambios ruido en 1ra. velocidad s/r", con cargo a la garantía de la empresa, de acuerdo a documento acompañado a fojas 47 y siguientes; 4) En esta oportunidad, se le realiza una reparación al vehículo, la cual, de acuerdo a lo manifestado por la denunciada en documento acompañado a fojas 83, se trató del reemplazo del "cono de freno de reversa de la caja de cambios". Esta reparación de acuerdo a lo manifestado por el SERNAC en su denuncia y por el Sr. **SANZANA** en su demanda, no fue consentida por éste; 5) Finalmente, luego de la reparación efectuada por el Servicio Técnico de la denunciada, el vehículo queda disponible para su retiro a partir del 21 de septiembre de 2015, de acuerdo a lo manifestado por Juan Espinoza Carrasco, Jefe de Servicio de **INDUMOTORA ONE S.A.**, en carta de fecha 22 de septiembre de



2015; 6) Que a partir de lo señalado en el numeral precedente, no se tienen en la causa otros antecedentes respecto de la falla que afectó al vehículo marca Kía Motors, modelo Morning EX 1.2 MT AB, color negro galaxia, placa patente HJLW-18, tales como, si ella persistió después de la reparación, o bien, si fue subsanada definitivamente.

QUINTO: Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana critica, este sentenciador estima, que no se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional que se le imputa a **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**, en cuanto infractora de los artículos 12, 20 letras c) y e) y 23 de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que, el vehículo marca Kía Motors, modelo Morning EX 1.2 MT AB, color negro galaxia, placa patente HJLW-18, que el Sr. **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, compró a la denunciada el 30 de julio de 2015, si bien presentó problemas que derivaron en dos ingresos al Servicio Técnico de **INDUMOTORA ONE S.A.**, ocurridos los días 10 de agosto y 7 de septiembre de 2015, operando la garantía convencional, y produciéndose el cambio de una pieza durante la segunda atención, por otra parte, no se ha demostrado en el proceso mediante pruebas fehacientes y fidedignas, que dicha deficiencia subsiste en el vehículo y que además lo haga inapto para el uso normal al que está destinado, circunstancias que resultan ser ineludibles para poder decretar la resolución pretendida por el **SERNAC** y el consumidor Sr. **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, ya que la ley exige que el defecto o vicio oculto del producto imposibiliten el uso al que habitualmente está destinado y/o que el bien sea inapto o inadecuado para cierto fin.

Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 20 letras f) y c), respectivamente, el cual expresa: *"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:*

letra f) "Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine";

letra 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".



SEXTO: En consecuencia, en virtud de lo reseñado en la clausula precedente, se tienen por no acreditadas la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en contra de **INDUMOTORA ONE S.A.**, y, visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496.

RESUELVO:

EN LO INFRACCIONAL:

- **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, y a la querella infraccional deducida por **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, a fojas 37 y siguientes, **ABSUELVESE** a **INDUMOTORA ONE S.A.**, representada legalmente por **ALEJANDRO TORO ESPINOZA**.

EN LO CIVIL:

- **NIEGASE LUGAR** a la demanda civil deducida por **JOSE LUIS SANZANA VALLE**, a fojas 37 y siguientes, en virtud de lo resuelto en lo infraccional.
- No se condena en costas a la parte demandante por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**;
Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

C.A. de Santiago

Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete.

A fojas 152, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de doce de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 85 y siguientes.

Regístrese y devuélvase

N° Trabajo-menores-p.local-146-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Durán Branchi y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 31/05/2017 12:35:58

ENRIQUE FAUSTINO DURAN
BRANCHI
MINISTRO(S)
Fecha: 31/05/2017 12:31:00

JAIME BERNARDO GUERRERO
PAVEZ
ABOGADO
Fecha: 31/05/2017 12:38:09

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 31/05/2017 13:23:47





HUECHURABA, veintiuno de junio de dos mil diecisiete.

Cúmplase.
Notifíquese.

ROL 22.940-2016-8

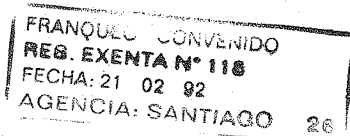
HUECHURABA, 21.06.2017.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la sentencia que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ – RICARDO IHNEN BECKER.

ROL 22.940-2016-8

002754

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO



009812