

796
Aurante
7 de 11

Maipú, quince de junio de dos mil quince

VISTOS:

Querella en procedimiento por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y demanda por Indemnización de Perjuicios, interpuesta por don **MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA**, C.I. 6.583.263-1, domiciliada en calle Teniente Orellana N° 922, Comuna de Maipú, Región Metropolitana; en contra de **MIURA AUTOS -DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA-**, representada legalmente para estos efectos por don Bernardo Lagos León, ambos domiciliados en Camino a Melipilla N° 11611, Comuna de Maipú, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa Rol N° 12.289-2014, la parte querellante de **MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA**, interpone querella en contra de **MIURA AUTOS**, por cometer infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Señala que con fecha 31 de mayo de 2014, adquirió un automóvil marca Chevrolet, modelo Captiva IV LT – SA2.4L FWD 6 AT, año 2014, en la automotora comercial denunciada, por un valor de \$ 13.292.500.- pesos, el cual fue pagado en efectivo. Este vehículo fue garantizado por la querellada por un periodo de 5 años o 120.000.- kilómetros. Así con fecha 04 de noviembre de 2014, el vehículo comenzó a fallar repentinamente, ingresando al taller mecánico, con una filtración de aceite en el sector inferior del motor. Se le indicó en el taller de Miura Autos que serían cambiadas ciertas piezas siendo entregado su vehículo, sin embargo, y con fecha 05 de noviembre del mismo año, le señalaron que su vehículo no sería entregado ya que en una prueba técnica había vuelto a fallar. Luego de tres días, se comunicó con ella el jefe de taller, quien le indicó que el problema no pudo ser solucionado, que era más grave de lo pensado, y que debían cambiar por completo el motor del automóvil, pues el original traía un problema de fábrica, de manera que se negó a recibir el automóvil intervenido.



que fue adquirido como productor nuevo, no entregando el proveedor otra alternativa que aquella, de importar el motor, no aceptando su requerimiento en cuanto al cambio del vehículo o la devolución del dinero.

Lo anterior significa una grave infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, en sus artículos 19 y 20, principalmente.

Por los motivos anteriormente expuestos, solicita se condene al denunciando al máximo de las penas establecidas en la ley del consumidor, con expresa condenación en costas.

En la misma presentación interpone demanda de cumplimiento forzado de la garantía legal, con indemnización de perjuicios en contra de **MIURA AUTOS**, fundamentando en los hechos expuestos, en la querella infraccional señalada precedentemente. Solicita se le condene al proveedor, a la reposición de un vehículo nuevo o a la devolución de la cantidad pagada, esto es, la suma de \$ 13.292.500.- pesos, con indemnización de perjuicios, consistente en la suma de \$ 2.000.000.- pesos, por concepto de daño moral, o la suma que este magistrado estime, más intereses, reajustes y expresa condenación en costas.

En el mismo acto, y subsidiariamente respecto de la anterior petición, viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **MIURA AUTOS**. Primeramente reclama por concepto de daño Emergente, la suma de \$ 13.292.500.- pesos, derivado del detrimento patrimonial experimentado como consecuencia directa de la conducta negligente de la demandada, puesto que el vehículo no sirve para el objeto que fue comprado. Seguidamente reclama por daño moral la suma de \$ 2.000.000.- pesos, en atención a los malos ratos que ha debido pasar con ocasión de estos hechos, la frustración legítima de una mejor calidad de vida, y en lo efectivo ha sido todo lo contrario. Todo ello más intereses, reajustes y expresa condenación en costas.



798
Distribuidora
Tuane y Paredes

Acompaña en dicha presentación, los siguientes documentos: 1) factura N° 0363601, de fecha 31 de mayo del 2014, emitido por Miura Autos; 2) copia simple de orden de trabajo, de fecha 04 de noviembre de 2014, emitido por Miura Autos.

2° A fojas 19, comparece la abogado doña Diana Vergara Cañete, en representación de la parte querellante y demandante a fin de rectificar la demanda de autos, en el sentido de señalar la correcta individualización del demandado, siendo efectivamente esta **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, representada legalmente para estos efectos por don Bernardo Lagos León.

3° A fojas 21, rola estampado rectorial que da cuenta de notificación practicada respecto de la querella infraccional y demanda civil de autos, respecto de la parte de **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**.

4° Rolante a fojas 81, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogado doña Diana Vergara Cañete y en representación de la parte querellante y demandante de Marcia Prieto Gacitúa y de la apoderada doña **Constanza Muñoz Tapia** en representación **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte querellante y demandante civil, ratifica querella y demandada civil en todas su parte, con costas.

La querella y demandada de **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra, solicitando que se tenga como parte integrante de la audiencia y, que en definitiva se rechacen, con expresa condena en costas.

Que señala en dicha contestación, primeramente que hay ausencia de incumplimiento, puesto que no se verifican los presupuestos del artículo 20, de la Ley N° 19.496, ya que la clienta ingresó su vehículo a los talleres de su representada, que se produjo por una filtración de aceite en el motor, por lo cual,



7/PP
Noberto
Miura

debía cambiarse, e importarlo, puesto que no había disponible en stock, ello con cargo a la garantía Chevrolet, por tanto, sin costo para la cliente. Se comunicó este hecho telefónicamente a la clienta, ofreciéndole un vehículo de cortesía, y mantenciones gratuitas, siendo aceptado esto último. Así, con fecha 17 de diciembre de 2014, se informó a la clienta que podía pasar a retirar su vehículo lo que nunca sucedió, hasta la fecha, sólo fue notificada de las presentes acciones.

Seguidamente señala que no ha existido negligencia alguna por parte de su representada, tanto en la venta del bien, como en el servicio prestado a la clienta.

El vehículo fue diagnosticado, reparado, y está completamente apto para su uso, no debiendo asumir ningún costo.

Que Miura no ha infringido el artículo 20 de la Ley N°19.496, puesto que de conformidad a la ocurrencia de los hechos denunciados, el plazo de 3 meses para hacer efectivo el derecho de opción allí consagrado, se encontraba ya prescrito, y que la única garantía vigente era aquella contractual de la marca la cual ha sido cumplida íntegramente por su representada.

Por ultimo alegan la excepción de prescripción de la acción contravencional, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, puesto que la infracción se habría cometido el día de la venta, esto es el día 31 de mayo de 2014, venciendo el plazo para interponer la pertinente acción el día 31 de noviembre de 2014, la que ha sido presentada ante esta judicatura el día 11 de diciembre de 2014.

En el mismo acto, procede a contestar la demanda de ejecución forzada de garantía legal, e indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada, por los motivos precedentemente expuestos, además de considerar primeramente, que la acción de la actora se encuentra prescrita, puesto que el derecho de opción consagrado en el artículo 20 del cuerpo legal en comento, establece que deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, y se contará desde la



7/100
Cura

emisión de la correspondiente factura o boleta, lo que en el caso de autos, se ha producido con fecha 31 de mayo de 2014, y la debida acción se interpuso con fecha 11 de diciembre de 2014, es decir, vencido con creces el plazo de los tres meses señalado, de manera que la única garantía vigente es la legal.

Agrega que la garantía contractual vigente no incluye indemnización de perjuicios, cambio de producto o devolución del dinero. Que a su respecto, se reparó su vehículo exitosamente, sin costo para ella.

Que la garantía legal no se encuentra ampliada.

Señala como excepción previa un agotamiento de la garantía legal, puesto que el artículo 21, establece que antes de hacer efectiva la garantía legal, debe agotar todas las posibilidades que le ofrece el proveedor, conforme los términos de la póliza, de manera que el derecho de cambio o devolución del dinero, sólo pueden ejercitarse si el vehículo no pudo repararse por la empresa, lo que en el caso de autos no ha ocurrido.

Agrega que Miura Autos no ha ocasionado daño alguno a la actora, pues ha actuado con diligencia, y con apego a la libreta de garantía.

Por ultimo agrega que tratándose de la cantidad pagada, esta debe limitarse a la cantidad neta, excluidos los impuestos, siendo errada la demanda en este punto.

Por último, procede a contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su total rechazo, con costas, fundamentado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuesto en lo principal y en el otrosí de la referida presentación. Señala que la actora reitera lo pedido en la demanda de ejecución de la garantía legal e indemnización de perjuicios, ya que en esta oportunidad lo denomina como daño emergente, pero en realidad se trata del precio del vehículo, de modo que no corresponde a tal categoría de daño.

La parte querellante y demandante ratifica los documentos acompañados en la demanda que rolan a fojas 14 y 15 inclusive.



7/10/1
cual
vivo

La querella y demandada de **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, viene en acompañar los siguientes documentos: 1) copia simple de guía de despacho N° 0189292, del vehículo de marras de fecha 3 de junio de 2014; 2) copia simple de recepción de garantía inscrita por la denunciante de autos de fecha 3 de junio de 2014; 3) copia del libro de garantía idéntico al entregado a la denunciante de autos; 4) recepción del manual del propietario y plan de mantenimiento preventivo suscrita por la denunciante de autos; 5) plan de mantenimiento del vehículo Captiva 2.4 FWD/AWD-MT/AT; 6) set de correos electrónicos enviados por Miura a la denunciante de autos.

La parte querellante y demandante presenta como testigo de los hechos a **Lerida del Carmen Duarte Duarte**, C.I. 4.403.184-1, domiciliada en Francisco Villagra N° 77 depto. 1702, Ñuñoa, quien legamente juramentada, depone.

La testigo señora **Duarte Duarte**, señala frente a preguntas de tachas que prefiere que Marcia gane el juicio, porque pagó al contado el vehículo, y al poco tiempo comenzó a fallar.

La parte querellada y demandada tacha al testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que el testigo, carece de imparcialidad por tener un interés directo e indirecto, y por tener una amistad directa con la parte que lo presenta.

La parte querellante y demandante solicita se rechace la tacha interpuesta en virtud que la testigo no tiene ningún interés directo e indirecto en este juicio, es más de la propia declaración se puede deducir los motivos para señalar que quien prefiere que gane el juicio, la cual se basa en hechos y no en simples afectos hacia la parte que la presenta en este juicio, en el mismo sentido solicito que se rechace la tacha interpuesta por la causal N° 7, pues la testigo señala que tiene una amiga en común y sólo se frecuentan en un taller que asisten esporádicamente, no existiendo dicha amistad, que se señala como fundamento de tacha.



1102
dial
D

El tribunal ordena tomar declaración al testigo, y la tacha se resolverá en definitiva. Señala la deponente: *"Yo me informé a través de Ximena que Marcia estaba teniendo un problema con su camioneta, que la iba a llevar al taller, el problema era que tenía filtración de aceite, ella lo llevó al taller, después Ximena me invita y acompaña a Marcia a retirar la camioneta, tenía que retirarla en Cerrillos a Miura, fuimos, era como la primera semana de noviembre del año 2014, ella sale a dar una vuelta para ver el estado de la camioneta, la camioneta seguía con el mismo problema, le dicen que no pueden arreglarla ellos que tiene que llevarla a otra parte, Marcia se llevó la camioneta, a los días supe que la falla era mayor y pensaban que tenían que cambiar el moto, no sé si ella retiró la camioneta después.*

La parte querellada y demandada **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, presenta los siguientes testigos, **Marco Raúl Salazar Melgarejo**, C.I. 10.667.813-8, domicilio ubicado en Camino Melipilla N° 11611, comuna Maipú, y don **Felipe Andrés Morales Letelier**, C.I. 15.719.213-2, domiciliado en Vicuña Mackenna N° 881, depto. 1102-A, Santiago.

La parte querellante y demandante tacha al testigo señor **Salazar Melgarejo**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, puesto que el testigo ha declarado ser trabajador de la parte demandada.

La parte querellada y demandada evacúa el traslado conferido solicitando se rechace la tacha interpuesta, puesto que del artículo 14 de la ley que rige los juzgados de policía local se desprende que los jueces valoran la prueba bajo el principio de la sana crítica, por lo tanto, no es obligatorio para el tribunal ceñirse a la regla de la prueba tasada; que se desprende también que de las disposiciones del código del trabajo que por el sólo hecho de mediar contrato de trabajo no se pierde independencia de criterio y no pueden ser los trabajadores coartados por el empleador; que el testigo es la persona más idónea para declarar en el presente



7103
Causa
715

juicio, teniendo éste los conocimientos de los hechos del presente asunto, ayudando a la correcta resolución del caso.

El tribunal, resuelve dejar la resolución de tacha para definitiva, y ordena se tome declaración al testigo señor **Salazar Melgarejo**, quien expone: "No recuerdo la fecha, me acordé fue el día 4 de noviembre de 2014, el vehículo ingresó a taller, la clienta manifestando una fuga de aceite sector de motor, ingresó el vehículo a servicio técnico y se revisó, ingresó con un kilometraje de 4.400 kms aproximadamente, se hicieron las pruebas respectivas de evaluación, se constató efectivamente la fuga de aceite, se procedió a revisar el motor completo, evidenciando que la fuga de aceite provenía de una porosidad que presentaba el block de motor, para esto se debe efectuar el reemplazo del block, por seguridad Miura Autos procedió a solicitar el cambio de motor completo, no siendo necesario, si aplicando la garantía de General Motors como corresponde, en este caso se refiere a la reparación o reemplazo de las piezas afectadas, se le informó a la propietaria de la condición que presentaba el vehículo y de lo que se iba a realizar, a lo cual ella aceptó, esto se comunicó telefónicamente, el trámite lo llevó a efecto el encargado de la garantía, también se le informó que el motor se tenía que importar y a la vez se le dio la fecha aproximada de la llegada del motor, además se le iba informando a través de mails, cuando se le notificó que se le iba a cambiar el motor además se le ofreció un vehículo de cortesía por el período que la camioneta iba a estar en el taller, aproximadamente iban a ser unos 30 días, ella no aceptó el vehículo de cortesía; respecto a la consulta se le notificó verbal y a través de mail, también se le ofreció que las 3 primeras mantenciones, 5.000, 10.000 y 20.000.- kms, iban a hacer gratuitas, ella aceptó sólo las mantenciones, se mantuvo contacto permanente hasta que el 9 o 10 de diciembre se le avisó que el motor había llegado, ella en ningún momento manifestó que no quería que se le cambiara el motor, por lo que se procedió a cambiar el motor, el día 17 de diciembre, se le informó que el vehículo estaba listo para el retiro



11/04
causa
Cuota

vehículo que hasta la fecha no ha sido retirado, se le informó mediante carta certificada lo de las mantenciones y que su vehículo estaba listo”.

Seguidamente declara el testigo, don **Felipe Andrés Morales Letelier**, quien expone: “En noviembre del año pasado General Motors tomó conocimiento que había un vehículo con problemas, tenía pérdida de aceite, entonces la demandada procede a evaluar técnicamente el vehículo, encontraron la falla, se determinó que era un poro en el block del motor, se analizaron la situación para la solución más adecuada técnicamente hablando y en conjunto determinamos que lo mejor para el vehículo era el cambio del motor completo; respecto a la consulta por la falla no era necesario cambiar todo el motor, se decidió hacer esto por confiabilidad, porque al cambiar sólo un componente afectado se debe abrir el motor y se requiere una intervención mayor, por eso se optó por cambiar el motor ya que era lo más rápido, el motor se cambió; respecto a la consulta General Motors envía los repuestos involucrados a Miura para que ellos ejecuten la obra. El vehículo se arregló, técnicamente el vehículo está operativo, sé que el vehículo no lo han retirado. Por el problema General Motors ofreció mantenciones gratis a la denunciante por 5.000, 10.000 y 20.000 kms, me consta porque nosotros emitimos el certificado, se generó el documento, el cual es válido en cualquier concesionario del país, creo que se le remitió este documento a la señora, este trámite lo realiza Miura”.

La parte querellada y demandada solicita se cite audiencia de exhibición de la libreta de garantía por parte de la denunciante de autos de conformidad al Art. 349 del Código de Procedimiento Civil, y solicita que se otorgue copia de dicho documento a nuestra, costa. Peticiones a las cuales, el tribunal hace lugar.

5° A fojas 89, comparece la parte querellante y demandante civil y procede a objetar los documentos acompañados por la contraria, consistentes en set de impresión de correos electrónicos, por provenir de personas ajenas el juicio, y no han declarado en el, además por falta de integridad.



7/105
C. E. T.
C. E. T.

6° A fojas 91, rola audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia de ambas partes.

Se dan por expresamente e íntegramente, reproducidas las apreciaciones constatadas en dicha audiencia para todos los efectos legales.

7° A fojas 92, comparece la parte querellante y demandante de autos, quien procede a hacer observaciones a la prueba rendida. Señala que a través de la documental se pudo acreditar la compra de vehículo en cuestión. Seguidamente señala que a través de ella, se puede apreciar el día de ingreso del vehículo a los talleres de la querellada. Que la jurisprudencia ha señalado que una vez reparado el bien por el servicio técnico, si este vuelve a fallar, comienza a cubrir nuevamente la garantía legal. Que la contraria señala que el vehículo falló a los 4 meses de comprado, lo que no se discute, si no que luego de ingresado este es arreglado y vuelve a fallar, y esta falla es la que comprende la garantía legal, y la aplicación del artículo 20 letra e) de la Ley N° 19.496. Que el testimonio de la testigo, acredita que después de retirado el vehículo, este volvió a fallar. Respecto de los testigos presentados por la contraria, estos son testigos de oídas, ninguno ha presenciados los hechos directamente. Que la contraria acompañó una serie de correos electrónicos, enviados a su representada, sin que medie autorización ni afirmación de ella. Que su representada sufrió daños, pues el cambio en un motor significa la desvalorización del mismo.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

PRIMERO: La querellante y demandante civil procede a objetar los documentos acompañados por la contraria, consistentes en set de impresión de correos electrónicos, por provenir de personas ajenas el juicio, y no han declarado en él, además por falta de integridad.

Que, los referidos documentos acompañados por la denunciante y demandante, consisten en documentos de carácter privado que emana de una de las partes.



7/06
Lizette
Santos

Ahora, en lo específico, respecto del tenor de la objeción promovida por la denunciada, se puede observar que más que una causal legal de impugnación, lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto a fin de acreditar las pretensiones de la querellada de autos, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.

EN CUANTO A LA TACHA DE LOS TESTIGOS

SEGUNDO: La parte **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA** tacha a la testigo doña **Lérida Duarte Duarte**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que carece de imparcialidad por tener un interés directo e indirecto, y por tener una amistad directa con la parte que lo presenta.

Que, el artículo **358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil**, señala que son inhábiles para declarar: *“Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto”*.

Que la disposición previamente trascrita, exige que el interés requerido debe reunir características de gravedad y basarse de hechos manifiestos, hechos que en autos no ha sido probado, ni tampoco los testigos han declarado tener un interés económico o pecuniario en el resultado del pleito, simplemente mantener un interés de justicia que debe existir, en cuanto a la responsabilidad de la empresa denunciada, razón por la que a juicio de esta sentenciadora no se configuran las hipótesis legales aludidas respecto de la falta de habilidad de la testigo en comento presentados en estos autos, motivo por el cual, es que no se



7/107
direct
Sic

hará lugar a la tacha interpuesta en su contra, por la parte de **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA.**

TERCERO: La parte querellante y demandante tacha al testigo señor **Salazar Melgarejo**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, puesto que el testigo ha declarado ser trabajador de la parte demandada.

Que el artículo **358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil**, señala que son inhábiles para declarar: *"Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio"*.

Así, en razón de los propios dichos del testigo señalado, quien interrogado al tenor de preguntas de tachas, señala que la parte que lo presenta es su empleador, es que conforme a todo derecho les afecta la causal de inhabilidad para ser testigo, contemplada en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, precedentemente transcrito.

Que, en razón de lo anteriormente expuesto, se acredita por parte del testigo existir un vínculo directo de subordinación y dependencia respecto de la parte denunciada, quien lo ha presentado en juicio, lo que trasunta finalmente en términos formales, en que la declaración prestada por el deponente carece de la imparcialidad suficiente y requerida, no siendo por tanto, eficaz, ni válida a fin de considerarla para los efectos probatorios pertinentes, motivo por el cual, es que se hará lugar a la tacha interpuesta en su contra por la parte de querellante y demandante.

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

CUARTO: En primer término se hace necesario establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, a efectos de establecer las responsabilidades que le asistan a **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA.**, en su calidad de proveedor de servicios. Que este nexo se acredita con documentos rolantes a fojas 14 y 15, consistentes en factura N° 0363601, de



7/108
arriti
ocuo

fecha 31 de mayo del 2014, y copia simple de orden de trabajo, de fecha 04 de noviembre de 2014, ambas emitidas por Miura Autos.

Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

QUINTO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que, de acuerdo a las reglas de la sana crítica no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

Que la actora de autos, doña **MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA**, se funda en haber comprado un vehículo nuevo, el que presentó después de 4 meses de adquirido fallas, por lo cual, lo ingresó a los talleres de la empresa automotriz en donde lo adquirió, en donde se le hizo una reparación, y posteriormente le indicaron que la falla era mayor a la esperada, por lo cual, debían cambiar el motor, conducta que estima infringe la ley del consumidor, por cuanto, se ha vulnerado su derecho a la entrega de un nuevo automóvil, o la devolución del dinero en efectivo pagado por este.

A su vez, la querellada, sostiene que efectivamente el vehículo de marras fue ingresada en sus talleres, siendo correctamente reparado, cambiado el motor, por ser necesario, y quedando en perfecto estado de uso, sin costo para el cliente, pero ella no lo ha retirado. Que este vehículo fue ingresado con posterioridad al vencimiento de la garantía legal, por lo que la referida reparación, fue bajo la cobertura contractual entregada por el fabricante y concesionario.

En la especie consta en autos, que el vehículo ha sido ingresado a los talleres de la querellada, primeramente respecto de la falla detectada por la actora, la que fue corroborada y confirmada por el proveedor, esto es, una falla en el motor, producida por una filtración de aceite en éste, y al ver que efectivamente no era susceptible de reparación, ha operado la cobertura de la garantía contractual,



7/10P
claus
Aure

siendo cambiando el motor, -lo que no es controvertido por la actora-, quedando este vehículo totalmente apto para el uso que se tuvo en vista al momento de adquirirlo, lo que no ha sido desvirtuado por prueba alguna.

En este sentido, según consta de la documentación acompañada por ambas partes, la querellada ha practicado todas las pertinentes mantenciones y revisiones correspondientes al referido vehículo, es decir, de conformidad al procedimiento y protocolo establecido en el libro de garantía, el que cual ha sido aceptado y recepcionado por la actora de autos, conforme se observa a fojas 69 de autos.

Que respecto de la conducta de la querellada, se advierte un permanente e irrestricto cumplimiento al procedimiento establecido a fin de hacer efectiva la garantía contractual del vehículo de marras, desde su ingreso con fecha 04 de noviembre de 2014, hasta el pertinente cambio del motor, pues se observa en documentos rolante a fojas 74 y siguientes consistentes en set de correos electrónicos, la información pertinente y permanente respecto del trámite de cambio de motor en el referido vehículo, a fin de poner en conocimiento a la cliente respecto del cambio, pruebas respectivas y entrega del referido vehículo, el cual finalmente quedó a disposición de ella para su retiro.

Consta además, declaración del testigo señor **Felipe Andrés Morales Letelier**, ingeniero civil mecánico, trabajador de General Motors, quien expuso: "... *encontraron la falla, se determinó que era un poro en el block del motor, se analizó la situación para la solución más adecuada técnicamente hablando y en conjunto determinamos que lo mejor para el vehículo era el cambio del motor completo...se decidió hacer esto por confiabilidad, porque al cambiar sólo un componente afectado se debe abrir el motor y se requiere una intervención mayor...*"

Conforme esta declaración, se observa que, efectivamente tanto la distribuidora como el fabricante, determinaron a partir de la referida falla, hacer un cambio íntegro del motor, a fin de entregar una solución adecuada y definitiva



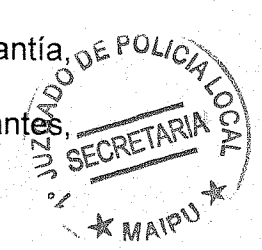
7113
Laut
713

respecto de la falla diagnosticada, y consecuencialmente, entregar el vehículo a su propietaria en un estado operativo óptimo.

Por tanto, y en la especie, no cuenta esta sentenciadora con elementos de convicción necesarios ni suficientes para atribuir a la denunciada responsabilidad por el hecho denunciado, aún más, según lo declarado por ambas partes, ha existido por parte de la querellada una permanente intención en tratar de solucionar el desperfecto sufrido por el vehículo objeto de la compraventa, hasta el posterior cambio definitivo del motor. Así a la luz de lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil, la actora no ha acompañado probanza suficiente y eficaz, tendiente a acreditar la eventual infracción en que habría incurrido esta parte; que sólo hace una relación de los hechos pormenorizados en su denuncia, la declaración de una testigo de oídas, la que se enteró por un tercero, en relación a los hechos expuestos, respecto de lo cual y al no cumplir con las formalidades que le son propias, es que no cabe tomarla en consideración, ni asignarle valor probatorio alguno.

Toda esta prueba rendida, viene en acreditar que efectivamente el automóvil objeto de la litis ha sufrido variadas una falla de carácter mecánico, sin embargo, la referida falla, conforme así se ha acreditado no se pueden imputar a negligencia en el actuar de la denunciada, al contrario, se observa en autos, que ésta ha prestado toda la ayuda y servicio pertinente, en cuanto a las evaluaciones y reparaciones que se han debido efectuar en el vehículo de marras.

A mayor abundamiento, forzoso es concluir que la querellada **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, ha procedido a efectuar el referido cambio de motor -necesario a fin de entregar un servicio de reparación íntegro y efectivo-, conforme y en razón de lo que las normas convencionales pactadas así lo han establecido, tomando conocimiento de estas al momento de recepcionar su vehículo y conjuntamente el libro de garantía, transformándose, por tanto, sus disposiciones en ley para las partes contratantes.



7/11/11
causa
suces

conforme al principio del "Contrato Ley", consagrado en el artículo 1545 del Código Civil.

Cabe destacar lo dispuesto en la Ley Nº 19.496, en cuanto a los derechos y deberes del consumidor, normativa legal que en su artículo 3 letra b), segunda parte indica: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."*

Así las cosas, es que a la luz de las reglas de la sana crítica y de acuerdo al criterio de esta magistrado resulta ser insuficiente para dar lugar a la denuncia, motivo por el cual es posible arribar a una conclusión no condenatoria respecto de la denunciada, atendida a la falta de antecedentes suficientes y necesarios que ameriten la existencia de responsabilidades infraccionarias al respecto y por ende la respectiva sanción pecuniaria.

EN EL ASPECTO CIVIL:

EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO FORZADO DE LA GARANTIA Y A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS.

SEXTO: En cuanto al cumplimiento forzado de la garantía, y a la demanda civil de indemnización de Perjuicios en contra de **DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA**, interpuesta por **MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA**, no resulta plausible acogerla atendida la falta de fundamento legal para ello.

SÉPTIMO: Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE:



11/12
causa
Dole

1) No ha lugar, a la objeción de documentos, promovida por la parte de MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA.

2) No ha lugar, a la tacha de la testigo, Duarte Duarte, promovida por la parte de DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA.

3) Ha lugar, a la tacha del testigo Salazar Melgarejo, promovida por la parte querellante y demandante.

4) No ha lugar a la querella infraccional interpuesta por doña MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA, en contra de DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA.

5) No ha lugar, a la Demanda de cumplimiento forzado de la garantía, deducida en contra de DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA, por MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA, atendida la falta de fundamento infraccional para ello.

6) No ha lugar, a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en contra de DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TUANE Y PAREDES LIMITADA, por MARCIA EUGENCIA PRIETO GACITUA, atendida la falta de fundamento infraccional para ello.

7) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

8) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese.

Rol: 12.289-2014.

Resolvió doña CARLA TORRES AGUAYO, Juez Titular

Autoriza doña PAULA BUZETA NOVOA, Secretaria Titular

