

**Vitacura, veinticinco de enero de dos mil dieciséis.-**

**Causa rol: 477556-1**

**VISTOS:**

Que a fs. 31 **Jessica Riquelme**, ingeniera, domiciliada en Av. Kennedy N°5420, dpto. 906, Vitacura, interpuso querrela infraccional por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de **INDUMOTORA ONE-NEXO AUTOMOTRIZ S.A**, representada legalmente por Alejandro Toro Espinoza, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Las Condes N°10.470, Vitacura, y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo, a fin de que sea condenado pagar la suma de \$16.000.000 por daño emergente; y \$1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en que el hecho que el día 27 de enero de 2014 compró un vehículo marca Peugeot, con garantía extendida de 3 años, pero que al probar el automóvil se percató de las siguientes falencias: en diversas ocasiones la cámara de retroceso se apaga o demora demasiado en encender; en otras ocasiones el vehículo se detiene en semáforos en rojo y hay que volver a encenderlo porque el automóvil se ha apagado; otras veces se desactiva el bluetooth; a veces se desactivan ciertas funciones del panel sin razones evidentes, tales como temperatura, temas y color; y la apps no están habilitadas para Chile ni su pendrive de navegación, siendo que forma parte del manual del vehículo. Agrega que con fecha 16 de marzo de 2014 le robaron desde el estacionamiento de su edificio, no activándose la alarma del vehículo a pesar de que le rompieron el vidrio lateral izquierdo para sacar desde el interior diversos bienes. Alega que llevó su automóvil al concesionario de Peugeot y solicitó la revisión de la alarma de su vehículo; del sistema eléctrico y además el cambio del vidrio. Indica que solicitó un reporte al respecto, pero no recibió nada, solamente la respuesta verbal que habían realizado las pruebas y que estaba todo bien. Destaca que con fecha 21 de abril, mientras circulaba por Providencia se rompieron dos neumáticos del eje izquierdo, siendo que el vehículo tenían en ese momento sólo 1500 km recorridos, por lo que, nuevamente llevó el automóvil al concesionario Peugeot y apeló a la garantía del vehículo para la reparación de los neumáticos. Alega que Peugeot finalmente respondió por los neumáticos, pero al revisar el automóvil se percató que sólo cambiaron los neumáticos y no las llantas, las cuales fueron aplastadas al manejar. Además recalca que el vehículo quedó desalineado, con el sensor subinflado activado y con el sistema eléctrico descalibrado; por lo que, reclamó al Sernac. Esta demanda se encuentra notificada según consta a fs.44.-

Que a fs. 60 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la demandada contestó por escrito a fs.47 la denuncia infraccional y demanda civil, alegando que no concuerda con la denunciante e indica que no hay fallas en el producto ni incumplimientos a la Ley, y por tanto, no procede acceder al cambio de unidad ni indemnizar perjuicios. Recalca que la denuncia se basa en una rajadura de neumáticos, lo cual es ajeno al concepto de falla de producto, ya que los neumáticos no solo no tienen garantía contractual, sino que malamente podrían tenerla por condiciones externas. Destaca que específicamente se indica en la garantía contractual de Peugeot que no cubre los neumáticos; y que en el caso de autos, el fabricante de los neumáticos (Michelin) los revisó y descartó fallas. Señala sobre la falta de operación del sistema de alarmas, que ello no solo no es comprobable sino además puede haberse debido a una infinidad de otros factores. Destaca sobre las fallas asociadas a cuestiones eléctricas que éstas fueron revisadas, pero no se encontró anomalía ni falla de producto. Indica sobre las fallas asociadas a cuestiones eléctricas, que sólo hay un ingreso a taller, cuando la Ley requiere de dos fallas para proceder al cambio, por lo que, alega que no se dan los supuestos para configurar alguna infracción a la Ley. Recalca que no hay negligencia en la venta del vehículo, ni en las revisiones efectuadas por las eventuales fallas asociadas. Alega que la acción para solicitar la indemnización de perjuicios se encuentra prescrita, ya que ésta debe hacerse efectiva ante el vendedor dentro de los 3 meses desde la fecha en que haya recibido el producto. Invoca inexistencia de daño moral y perjuicios, y que la garantía contractual no incluye devolución de precio, ni indemnización de perjuicios. Finalmente señala que la admisibilidad de las peticiones de la contraria queda sujeta al cumplimiento de una condición previa: el agotamiento de la garantía, por lo que, alega la excepción del artículo 21 de la Ley N°19.496.-

Que a fs.79 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor, representado por Gabriela Millaquen Uribe, abogada, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, Santiago.-

**Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-**

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

1.- Que las partes se encuentran contestes respecto a los siguientes hechos: que la denunciante durante el mes de enero de 2014 compró un vehículo marca Peugeot con garantía extendida de 3 años; y que en el mes de abril se rompieron dos neumáticos del eje izquierdo.-

2.- Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos respecto a las falencias que alega la consumidora sobre el vehículo comprado. Así la denunciante alega que la cámara de retroceso se apaga; que se detiene en los semáforos; se desactiva el bluetooth y funciones del panel, y que la apps no están habilitadas en Chile; y además que no funcionó la alarma en un robo y se dañaron dos neumáticos. Y la denunciada señaló que respecto de las eventuales fallas asociadas a cuestiones eléctricas, que éstas fueron revisadas, pero no se encontró anomalía ni falla de producto. Y sobre la falta de operación del sistema de alarma en el robo, que ello no solo no es comprobable, sino que además puede haberse debido a una infinidad de factores; alegando además que la garantía no cubre neumáticos y que el fabricante los revisó y descartó fallas.-

3.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: copia de factura electrónica N°77901, emitida por Indumotora One S.A, por un vehículo Peugeot, que rola a fs. 1; copia de carta respuesta de Comercializadora Indumotora S.A al Sernac, que rola a fs.5; copia de orden de reparación N°2014-0000023567, que rola a fs.6; copia de orden de trabajo, que rola a fs.7; set de correos electrónicos que rolan desde fs.8 a 21; copia de orden de reparación, N°2014-0000024041 que rola a fs.22; copia de orden de trabajo, que rola a fs.23; set de 8 fotografías que rolan desde fs.24 a 26 y 29 y 30; y copia de pedido de asistencia técnica emitido por MICHELIN, que rola a fs.27 y 28.-

4.- Que a fs.83 Alejandro Toro Espinoza, contestó el oficio N°013-1, señalando que doña Jessica Riquelme, ingresó su vehículo PPU GGXP-79 a Peugeot Indumotora con fecha 18 de marzo de 2014, solicitando entre otros, revisión de potencia y funcionamiento de la alarma de su vehículo. Inspeccionado el vehículo de la clienta y tras habersele practicado una prueba de ruta, se determinó que éste no presentaba ningún defecto o falla, y que la alarma funcionaba correctamente.-

5.- Que toda la prueba acompañada por la denunciante permite acreditar que compró un vehículo el 27 de enero de 2014; que con fecha 18 de marzo de 2014 ingresó el vehículo a Indumotora, para reparar rotura de cristal; y que con fecha 21 de abril de 2014 ingresó el vehículo a Indumotora por dos neumáticos dañados.-

- 6.- Que el denunciado a fin de acreditar los hechos de su defensa acompañó en autos prueba documental, consistente en: copia de factura electrónica N°77901, emitida por Indumotora ONE S.A, que rola a fs.54; copia de carta respuesta de Comercializadora Indumotora S.A al Sernac, que rola a fs.56; copia de orden de reparación N°2014-0000024041, que rola a fs.57; copia de orden de reparación N°2014-0000023567, que rola a fs.58; y copia de documento denominado carnet de mantenimiento, que rola a fs.59.-
- 7.- Que la denunciada presentó, a fs.61 y siguientes, prueba testimonial, la que consistió en la declaración del siguiente testigo: Diego Antonio Gaete Retamal, consejero técnico de Indumotora One Nexo Automotriz S.A, Peugeot Las Condes, con domicilio en Av. Vicuña Mackenna N°8061, dpto. 31 A, Renca, el que legalmente examinado y no tachado coincide con los dichos de la parte que lo presenta, en el sentido que vio al vehículo cuando le habían quebrado la luneta de la puerta trasera izquierda, siendo su intervención la desabolladura y pintura, y después revisó el funcionamiento de la alarma, la cual funcionaba correctamente, al igual que el motor, no encontrándose ninguna falla en los computadores del vehículo.-
- 8.- Que a fs. 91 y siguientes, consta el Informe Perito Judicial, de fecha 27 de abril de 2015, emitido por Jorge Cabrera Ulloa, Perito Judicial designado por este tribunal según consta a fs.86, el que tuvo por finalidad informar acerca la existencia de supuestas "fallas" que alega el denunciante, casi todas asociadas a cuestiones eléctricas, tales como la cámara de retroceso que se apaga, falta de operación del sistema de alarma y bluetooth; todas las posibles causas de fallas de las imputaciones alegadas por la denunciante; y si el vehículo es apto o no para su uso. En él se explica que el día 13 de abril, a las 12:00 horas se procedió a realizar inspección técnica del vehículo, a la cual solo concurrió la parte demandada. Al no presentarse el vehículo es imposible determinar si este se encuentra en funcionamiento.-
- 9.- Que respecto a toda la prueba acompañada por la denunciada esta permite acreditar que vendió un vehículo a la denunciante con fecha 27 de enero de 2014; que dicho automóvil ingresó con fecha 18 de marzo de 2014 a reparación por rotura de cristal; y con fecha 21 de abril por dos neumáticos dañados. Además permite acreditar con la declaración del testigo que la alarma funcionaba correctamente al igual que el motor, no encontrando ninguna falla en los computadores del automóvil.-
- 10.- Que cabe tener presente que ambas partes acompañaron al proceso las siguientes pruebas documentales: copia de factura electrónica del vehículo que rola a fs.1 y 54;

y copia de órdenes de reparación N°2014-000023567 y N°2014-0000024041, las cuales rolan a fs.6; 22; 57 y 58, respectivamente, y la primera orden original a fs.82.-

11.- Que este sentenciador tendrá en especial consideración la orden de reparación N°2014-0000023567, la cual rola la original a fs.82, y permite observar claramente en la frase Trabajos solicitados, la siguiente descripción: "*Presupuesto por rotura de cristal, pulido de piezas alrededor de este*". Y a continuación de la frase "Trabajos a realiz" es posible leer lo siguiente: "*Control pps sin defectos; Prueba de ruta vehículo no presenta defecto ni falla; alarma funciona correctamente*".-

12.- Que en este orden de ideas, la referida orden de reparación es concordante con lo expuesto por el testigo a fs.61, en cuanto al hecho que la alarma del vehículo funciona correctamente; por lo que, este sentenciador desestimará la alegación de la denunciante en cuanto a deficiencias en el funcionamiento de la alarma.-

13.- Que respecto de la segunda orden de reparación, N°2014-0000024041, es posible advertir en trabajos solicitados lo siguiente: "*vehículo ingresa en grúa, dos neumáticos dañados*". Que en este sentido debe tenerse en consideración el hecho que éstos fueron reparados sin costo para el consumidor de conformidad al documento que rola a fs.23; y sobre los motivos por los cuales los dos neumáticos se dañaron, cabe tener presente que a fs.27 rola copia de pedido de asistencia técnica, emitido por Michelin, el cual en el dictamen técnico señala expresamente "*choque por impacto, (choque pellisco) daño accidental, posible rodado por baja presión por diferencia de desgaste*"; por lo que, se desestimará la alegación de la denunciante sobre los neumáticos.-

14.- Que así las cosas, la denunciante no ha acreditado en el proceso las falencias alegadas respecto del vehículo adquirido, tales como: que en ocasiones la cámara de retroceso se apaga, o se detiene en semáforos y/o se desactiva el bluetooth y ciertas funciones del panel; ni menos ha probado que el automóvil sea inapto para su uso, por cuanto, desde la fecha de la compra del vehículo, éste sólo ha ingresado dos veces a reparación: una por rotura de cristal a consecuencia de un robo, y la otra por daño en dos neumáticos debido a un choque por impacto; siendo ambos hechos consecuencias de terceros y no de falta y/o negligencia por parte del proveedor.-

15.- Que en mérito de todo lo anterior y habiendo examinado la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha formado convicción respecto a cómo habrían ocurrido los hechos y como ellos podrían

configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor de responsabilidad de la denunciada, por lo que procederá a rechazar la denuncia de fs.31.-

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

16.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá rechazar la demanda civil de fs. 31 y siguientes.-

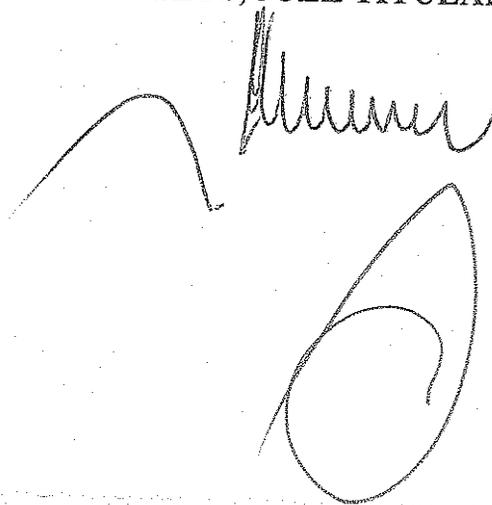
**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:**

A.- Que se rechaza la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.31, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

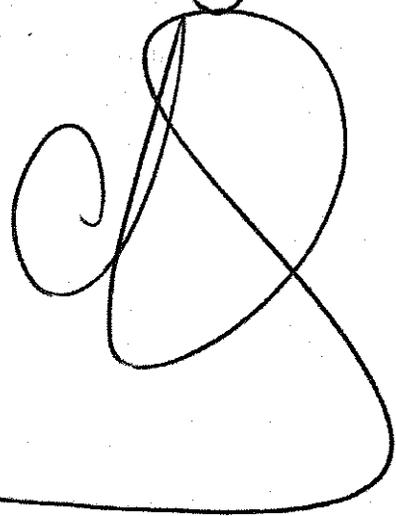
B.- Que en mérito a haberse rechazado la denuncia infraccional y demanda civil este sentenciador no se pronunciará sobre las excepciones de prescripción y agotamiento de garantía, opuestas por el demandado en el escrito de contestación a fs.47, por innecesario.-

**NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-**

**DECTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a series of loops and a final flourish.

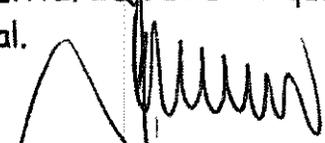
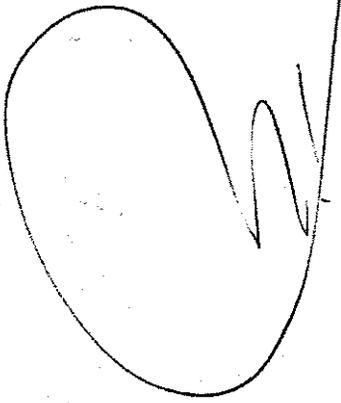
Artane, dose de myodick  
mal digérés  
colpa d'adrenaline  
dante de myodick



109 ciento mre

VITACURA, MAYO SEIS DE DOS MIL DIECISEIS  
Resolviendo a fs. 107: CERTIFIQUESE lo que en derecho corresponda por la  
Sra. Secretaria del tribunal.

DICTADA por doña SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ, AUTORIZADA por  
doña MARIA REBECA AHUMADA DURAN, ABOGADO DEL TRIBUNAL

VITACURA, Mayo 9 de 2016  
NOTIFIQUE por carta certificada la resolución que precede a ANDREA BUSTOS  
SALAZAR

