

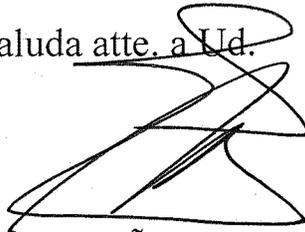
2do. JUZGADO POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT.

OFICIO N° 20121.

PUERTO MONTT, 11.07.2017

En causa Rol N° 995-2017, por infracción a la ley del consumidor, se ha ordenado a remitir a Ud., copia autorizada de la sentencia caratulada “Hernández con Automotores Franco Chilena S.A.”

Saluda atte. a Ud.

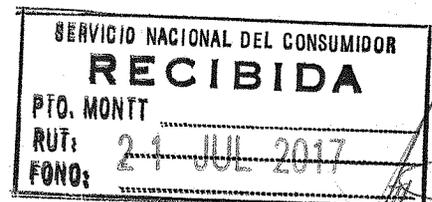


NELLY MUÑOZ MORAGA  
JUEZA SUBROGANTE.



DORIS MALDONADO PEREIRA  
SECRETARIA SUBROGANTE

AL DIRECTOR  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
PUERTO MONTT.  
KYW/nmm/ac



**Puerto Montt, veintiocho de junio del dos mil diecisiete.**

**Vistos:**

A fojas 16 y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Patricio Alejandro Hernández Fuentes, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 16.088.365-0, domiciliado en calle Puerto Melinka N° 1.209, población Altos de Mirasol de esta ciudad. La querrela es interpuesta en contra de Automotores Franco Chilena S.A., Rut 93.259.000-K, representado por Víctor Hugo Sánchez, ambos domiciliados en calle Pilpilco N° 103, Barrio Industrial de esta ciudad. En cuanto a los hechos, relata que el 22 de noviembre del año 2016 compró a la automotora un vehículo marca Peugeot, modelo 2008, nuevo, año 2017; que a los 15 días el vehículo comenzó a presentar un ruido molesto en la parte superior derecha del tablero de instrumentos, por lo cual el día 14 de diciembre del 2016 lo ingresó a la automotora, entregándosele el día 17 de diciembre no percibiendo el sonido en primera instancia, y que al pasar de las horas volvió a generar el mismo ruido; que el 28 de diciembre volvió a ingresar el vehículo a la automotora, y se le hizo entrega después de dos o tres días, indicando que se le hicieron ajustes que no requería según le comentó personal de la Peugeot, en cuanto a trabajo de reajustar piezas y apretar pernos de un vehículo prácticamente nuevo; que pasadas las horas desde la entrega, nuevamente presentó el problema del ruido molesto del tablero, sumándose un problema al limpiador de la luneta trasera y problemas de detección del pasajero copiloto, ya que no suena la alarma del cinturón de este último; que ante los ingresos ha conversado con el gerente de sucursal por los problemas del vehículo, a lo que responden que ciertamente el vehículo presenta problemas y será reparado a la brevedad. Que ingresó por tercera vez el vehículo el 11 de enero del 2017, y pasado 7 días le avisaron que el vehículo estaba reparado, pero al salir volvió a sentir el ruido, por lo que volvió y se subió el jefe de taller junto al técnico Peugeot a lo que responden que era un ruido nuevo, por lo que solicitó la bitácora de ingreso del vehículo para efectuar un trámite ante el Sernac. Que ante los ingresos de un vehículo nuevo, el jefe de servicios le indicó que era un ruido natural del vehículo, lo que el actor descarta ya que en la tercera vez le entregaron el test car del Peugeot 2008 que posee el cual no presentaba este ruido, y que el ruido natural que señalan no se encuentra en la ficha técnica del producto en cuestión. Como antecedentes de derecho expone lo dispuesto en el artículo 19, 20 y 21 de la Ley 19.496, solicitando sea el proveedor condenado al máximo de las multas, con costas. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, es interpuesta por Patricio Alejandro Hernández Fuentes, en contra de Automotores Franco Chilena S.A., solicitando por daño emergente la suma de \$13.429.833, según el desglose que indica, más reajustes, intereses y costas. Acompaña prueba documental rolante a fojas 1

11 JUL. 2017  
MATERIA A LA VISTA EN CAUSA N° 995-2017



y siguientes que consisten en: 1.- Factura de compra del vehículo; 2- Factura del flete; 3- Copia de comprobante de permiso de circulación; 4.- Copia de comprobante de venta de sellos de permiso de circulación; 5.- Copia documento SOAP para vehículo; 6.- Historial de ingresos de vehículo al servicio técnico; 7.- Respuesta de Automotores Franco Chilena S.A. ante reclamo del Sernac; 8.- Solicitud de primera inscripción de vehículo; 9.- Videograbaciones de los problemas del vehículo; 10.- Correo de respaldo emitido dos días antes de retirar el vehículo por tercera vez del servicio técnico.

A fojas 24 y siguientes se provee la querrela y demanda civil, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

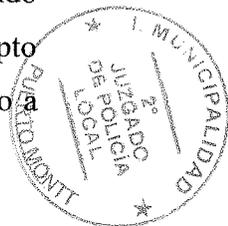
A fojas 36 el actor acompaña lista de testigos.

A fojas 34 rola escrito presentado por el abogado don Diego Mendoza Benavente, en representación de Automotores Franco Chilena S.A., haciéndose parte en la causa y acreditando su personería.

A fojas 36 rola lista de testigos presentada por el abogado don Diego Mendoza Benavente.

A fojas 38 y siguientes rola escrito presentado por el abogado don Diego Mendoza Benavente, en representación de la querrelada y demandada civil Automotores Franco Chilena S.A., contestando la querrela y demanda civil. En cuanto a la querrela infraccional, solicita su rechazo, indicando como antecedentes que el actor compró un vehículo marca Peugeot, modelo 2008, año 2017, patente JBWZ-98, el cual fue vendido bajo garantía de la marca que cubre los tres primeros años o 100.000 kilómetros de recorrido, y que es una condición esencial de la póliza que se realicen las mantenciones periódicas o programadas cada 10.000 kilómetros. Que, previa individualización de los ingresos al taller, las fechas y los problemas del vehículo, indica que el denunciante aceptó en señal de conformidad los servicios prestados, retirando a su entera conformidad el vehículo, concluyendo que de los hechos denunciados no existe una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Que los desperfectos del vehículo denunciados, esto es, el ruido del tablero y posterior falla del limpia luneta y que el asiento del acompañante no captaría al pasajero, según el relato de los hechos de la defensa, no eran efectivos ni fueron corroborados por el taller pese a las pruebas a la que fue sometida el producto, señalando que incluso el consumidor estuvo en una de las pruebas de ruta y, no obstante, igual fue revisado conforme la garantía legal y contractual, así como los altos estándares de la marca Peugeot según describe, concluyendo que los problemas se deberían al mal uso del producto por parte del cliente en referencia al manual de uso del vehículo, y que el supuesto ruido puede deberse a la exposición de temperaturas altas por largos períodos, y no a la existencia de piezas defectuosas o problemas de funcionamiento. Que el derecho de triple opción ha sido ejercido por el cliente, quien optó por la reparación, siendo el vehículo enteramente apto para su uso, no existiendo un hecho que pueda ser calificado como infracción. En cuanto a

11 JUL. 2017  
HATENDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 995-2017



la demanda civil, solicita su rechazo, con costas, conforme los argumentos de hecho y derecho que expone.

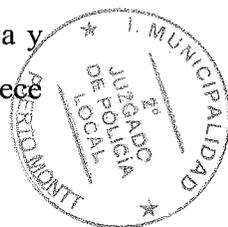
A fojas 64 y siguientes rola prueba documental acompañada por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 110 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don Patricio Alejandro Hernández Fuentes y en presencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado Diego Mendoza Benavente. La parte querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda civil. La parte querellada y demandada civil contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados conjuntamente con la querrela y demanda civil y viene en acompañar en este acto copia de orden de reparación de fecha 16 de febrero del 2017 a petición de don Eduardo Lira, para realizar peritaje al vehículo JBWZ98; el Tribunal provee: téngase por ratificado y acompañados los documentos y guárdese cd con video de grabaciones en la custodia del tribunal; acompáñese por la parte querellante y demandante civil copia del Cd con video de grabaciones dentro del tercero día. La parte querellada y demandada civil viene en ratificar los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de contestación acompañado con esta fecha, y acompaña en este acto los siguientes documentos: 1.- Contrato de arrendamiento de fecha 28 de diciembre del 2016; 2.- Contrato de arrendamiento de fecha 11 de enero del 2017 ambos entre don Patricio Hernández y Peugeot Chile que dan cuenta del vehículo gratuito que fue puesto a sus beneficios en esas fechas. 3.- Recibo de conformidad de fecha 27 de febrero del 2017 firmado por el cliente Patricio Hernández. El tribunal provee: téngase por ratificados y acompañados los documentos.

A fojas 111 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil: comparece doña Gissela Carolina Labra Holzapfel, cédula de identidad N° 10.328.571-2, 37 años, casada, Ingeniero en Acuicultura, domiciliada en calle Puerto Melinka N° 1.209, población Altos de Mirasol de esta ciudad, quién legalmente juramentada es preguntada para tacha, contestando que es cónyuge del querellante y demandante civil, que llevan tres años casados, por lo que la parte querellada y demandada civil formula en tachar a la testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que los dichos de la testigo se desprende que existe una íntima relación y amistad con el actor por estar casados. El tribunal provee: traslado. La parte querellante y demandante civil viene evacuar el traslado y solicita que emita la declaración de su testigo dado que ella tiene conocimiento y experiencia en el servicio a la hora de recibir el vehículo por parte de la Automotora Franco Chilena. El tribunal provee: téngase por evacuado el traslado, se resolverá en la sentencia definitiva y se procede a recibir la declaración de la testigo conforme lo transcrito en acta. Comparece

11 JUL. 2017

PUERTO MONTT,  
RECEBIDOS QUE ESPERA SU ORIGINAL Y SE SE  
MANTENDIENDO A LA VISTA EN CAUSA POR N° 995-2017



149- ciento cuarenta  
y nueve.

en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil don Rodrigo Andrés Díaz Beas, cédula nacional de identidad N° 15.847.878-1, 33 años, casado, comerciante, domiciliado en avenida Crucero N° 1.929 de esta ciudad, quién juramentado legalmente es preguntado para tacha, respondiendo que es amigo del actor desde hace 8 años, que le presta servicios de atención a sus mascotas y así lo conoció; por lo anterior, la parte querellada y demandada civil formula tacha al testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que los dichos del testigo se desprende que existe una relación de amistad con el actor por ser amigos más de 8 años e incluso prestado servicios a sus mascotas. El tribunal provee: traslado. La parte querellante y demandante civil viene en evacuar el traslado señalando que el testigo es quién conoce los múltiples defectos que sufre el vehículo, puesto que circula regularmente en el vehículo en calidad de pasajero. El tribunal provee: téngase por evacuado el traslado, se resolverá en la sentencia definitiva procesase a tomar declaración a la testigo, quien declara: *“A fines de noviembre acompañé a comprar el vehículo a Patricio en una venta nocturna en la Peugeot de esta ciudad, el vehículo que es modelo Peugeot 2008 se veía un auto confortable, bastante seguro, de acuerdo a esas característica se decidí comprarlo en ese minuto; los primeros día de diciembre salimos de paseo y el auto tenía algo que vibraba dentro del tablero, una vibración bastante molesta, en esa oportunidad le comento que ese ruido no es normal en un vehículo nuevo y él me hace el comentario que ya se había dado cuenta y que en los próximos días realizaría la revisión en el servicio técnico, en unos quince días después me comenta que ingreso al servicio técnico de la Peugeot y que no le encontraron nada y el ruido aún continuaba el que se acentuaba al transitar por camino de ripio. En el mes de enero nuevamente lo ingresan al servicio técnico, se lo revisan y no le encuentran nada, y sale a probarlo con unos de los técnicos del tema, y me comenta Patricio que él técnico sí escucha el ruido, le vuelven a prestar un testcar del mismo modelo en la cual no presenta ruido y el de él si presentaba ruido, le comenta que era un ruido normal. En el mes de febrero estuvo sin auto una semana y le comentó que compró un auto para utilizarlo y no para que este en el taller en reparación constante, en ese minuto Patricio tenía que viajar a Santiago por temas personales y yo le hago el comentario que se dirigiera a Peugeot marca, él lo hizo en Santiago donde le pidieron nuevamente que llevara el auto a la Concesionaria para hacer una revisión completa, de esa revisión se pidió formalmente una respuesta la cual no se la hicieron llegar, y ahí le dije que quedaba una instancia más, que enviara un email a la Peugeot Francia; el vehículo está en poder en este momento de don Patricio, me consta que el vehículo sigue presentando el ruido que se hacen mención en mi declaración. Yo he visto que la situación le ha provocado molestia e inseguridad ya que no se sabe dónde proviene el ruido“.* Contrainterrogado el testigo, para que diga el testigo cuando fue la última vez que condujo el vehículo, responde: *“no recuerdo cuando fue la última vez que conduje el vehículo”*; para

PUERTO MONTE

11 JUL. 2017

SE RECIBIÓ CUANDO FUE LA ORIGINAL Y SE LE

HATENDO A LA VISTA EN CAUSA 7-1-995-2017



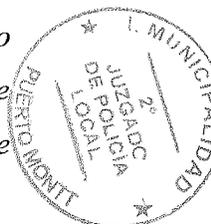
que diga el testigo si el ingreso el vehículo al taller y si era el destinatario final de los informes técnicos que mencionó: responde: "no". Por razones de tiempo del tribunal se suspende la presente audiencia y se fija fecha para su continuación.

A fojas 119 y siguiente rola escrito presentado por la parte querellada y demandada civil, objetando y observado la prueba de la contraria. A lo anterior se confiere traslado.

A fojas 124 y siguientes rola acta de continuación de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don Patricio Alejandro Hernández Fuentes, y en presencia de la parte querellada y demandada civil representada por su abogado don Diego Mendoza Benavente. Se recibe la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil. Comparece en calidad de testigo don Hugo Emilio Contreras Delgado, cédula nacional de identidad N°15.508.846-k, 34 años, soltero, chileno, ingeniero en maquinaria y vehículos automotriz, domiciliado en calle Los Colonos N° ,178 Parcelación con Colina de la Vara de esta comuna, quien legalmente juramentado y sin tacha declara: *"Primero de todo, se trata de un vehículo modelo 2008 marca Peugeot, vendido en noviembre del 2016, vendido al cliente don Patricio Hernández, el vehículo ha tenido hartos ingreso al servicio técnico debido a un ruido que el cliente escucha en el tablero del vehículo, el primer ingreso que realizó al vehículo en el taller con aproximadamente 1.400 kilómetros para revisar el ruido que se escucha en el tablero, el vehículo es ingresado al taller se revisa la situación descrita por el cliente de acuerdo a los estándar de la marca, se realiza una insonorización en el sector guantera del tablero se realiza los controles estandarizado por la marca y se entrega el vehículo al cliente, en la revisión se logró determinar que no hay disconformidad en el armado del tablero o del vehículo. Días después el cliente nuevamente manifiesta escuchar el ruido en el tablero, se ingresa el vehículo nuevamente al taller con aproximadamente 1.900 kilómetros, se revisa el vehículo y se le aplica una insonorización en el tablero, se realiza un control de calidad y prueba de ruta al vehículo y no se detecta ningún ruido de ningún tipo. Días más tarde, el cliente manifiesta escuchar nuevamente ruidos en el tablero por lo cual se coordina un nuevo ingreso al servicio técnico y con 2.300 kilómetros se ingresa por tercera vez el vehículo al taller, antes de este ingreso acompañó personalmente al cliente, más un técnico del servicio, a realizar una prueba de ruta para identificar claramente el ruido que señala para que nos llevara a los lugares que generalmente escucha el ruido, recorrimos varios lugares de la ciudad, en ningún minuto esta prueba de ruta se escucha o se detecta el ruido, de igual forma se ingresa al servicio técnico para realizar los controles y revisiones y prueba de rutas correspondientes, y en ninguna de las pruebas de rutas realizadas los días que el vehículo estuvo en el taller replicó el ruido descrito por el cliente, cabe señalar que todos los ingresos realizados en el taller fueron cubiertos por la garantía del vehículo y no tuvieron ningún costo para el cliente, además de ofrecer siempre un vehículo de cortesía al cliente. Después de este tercer ingreso, se entrega el vehículo al cliente y de*

PUERTO MONTT, 11 JUL 2017

SE PLENO QUE SE PLENO JUDICIALMENTE SE  
 PATENDE LA VISTA EN CAUSA POLI 995-2017



forma inmediata vuelve al taller, mencionando que apareció nuevamente el ruido. Luego de esto ingresa por cuarta vez al taller del servicio técnico, pero solo para realizar un informe técnico solicitado por el cliente, en esta oportunidad el cliente no autoriza a realizar ningún tipo de revisión ni reparación al vehículo; en estos momentos el vehículo se encuentra en el servicio técnico siendo reparado en un trabajo de desabolladora y pintura a causa de un choque". Repreguntado el testigo, para que aclare el testigo si se le explicaron los trabajos realizados al cliente señor Hernández en su minuto, y si él aprobó su realización, responde: "el recepcionista del servicio técnico escribe o registra la situación indicada por el cliente, el cliente firma esta orden de trabajo y cada vez que se entrega el vehículo al cliente el recepcionista explica los trabajos realizados en el vehículo al cliente, firmando este recibí conforme la explicación de los trabajos realizados en su vehículo"; para que diga el testigo a que conclusión se arribó en el informe técnico que mencionó en su declaración, responde: "la conclusión fue que se trata de un ruido que puede presentarse en forma intempestiva, de forma aleatoria, y que podría provocarse por evento externos como la temperatura exterior, en que ningún caso esto representaría alguna anomalía en el vehículo, todo lo contrario, el vehículo está en completas condiciones de utilización".

Contrainterrogado el testigo, para que aclare el testigo a solicitud de quién se realiza el cuarto ingreso del vehículo al servicio técnico, responde: "puntualmente es un informe solicitado por el cliente y que no tengo claridad si lo solicita el señor Lira ya que me encontraba ausente en esa fecha ya que estaba de vacaciones"; para que aclare el testigo en qué consiste en el proceso de insonorización, responde: "primero que todo no se realizó ningún cambio de una pieza defectuosa porque no existió ninguna pieza defectuosa, y el proceso de insonorización aplicado al tablero de este vehículo consiste ajustar o montar producto de carrocería para permitir minimizar algunos ruidos que puedan presentarse parte móviles en este caso del tablero"; para que diga el testigo si sabe por qué se esperó hasta el cuarto ingreso para generar el informe técnico, responde: "primero que todo el informe técnico se hace a partir de un defecto técnico que pueda presentar un vehículo o producto, acá tenemos un vehículo que ingresó a un taller a revisar un ruido y se le aplicaron insonorización explicada anteriormente, luego de la que fue entregado al cliente y recepcionado por él dando las correspondientes explicaciones de los trabajos realizados el recepcionista. En este caso no se realizó un informe técnico antes, ya que el ruido mencionado por el cliente en alguno de los ingresos al taller ni siquiera se replicó, producto de esto no ameritó un informe técnico, más sólo la información de los controles y revisiones indicada por el recepcionista. Comparece en calidad de testigo don Luis Alfonso Jiménez Gutiérrez, cédula de identidad N° 7.934.699-3, 55 años, viudo, chileno, técnico mecánico automotriz, domiciliado en calle El Arrayán N° 11.986, San Bernardo, quien juramentado legalmente y sin tacha expone: "Sé que se trata de un vehículo marca Peugeot modelo 2008, y que el efecto cliente es un ruido en el tablero, en las oportunidades que el



PUENTE ALTO, 11 JUL. 2017  
HATENDOALAVISTA EN CAUSA POL. 995-2017

152 - ciento cincuenta  
y dos

vehículo a ingresado al servicio no ha sido posible reproducir el ruido del tablero que menciona el cliente, yo trabajo en Peugeot Chile y mi cargo es consejero técnico nacional y delegado técnico regional, trabajo en el área de posventa, tomé conocimiento de los hechos a través del departamento relación cliente de Peugeot Chile, tengo conocimiento de los ingresos que ha tenido el vehículo al servicio técnico y de los procedimientos que se han realizado al vehículo y que son los que recomienda la marca, respecto a los procedimientos realizados, conversé con el jefe del servicio y él menciona que se ha tratado de reproducir el ruido que hace mención el cliente en las pruebas de rutas no logrando percibir ningún ruido anormal, lo que se determinó es que el ruido o efecto cliente no se puede reproducir, no es mucho lo que se puede realizar, desconozco si existe un informe técnico". Repreguntado el testigo, para que aclare el testigo que significa "efecto cliente" y como se refleja en un ingreso a taller, responde: "lo que indica la marca es que cuando ingresa un vehículo para un diagnóstico o reparación, se escriba lo que el cliente indica o dice la orden de trabajo"; para que diga el testigo si sabe cuál es la condición actual del vehículo, responde: "hoy día entiendo que está en el servicio por desabolladura debido a un choque en la parte trasera". Contrainterrogado el testigo, para que diga si tomó conocimientos de los videos presentado por esta parte y si evidenció los ruidos a lo que esta parte hace alusión, responde "vi parte del video y no detecte el ruido ni donde proviene"; para que diga el testigo si sabe quién me llamo para ingresar el vehículo por cuarta vez y generar el informe técnico, responde: "no me consta".

A fojas 130 la parte querellante y demandante civil evacua el traslado de la objeción y observación de documentos de la contraria.

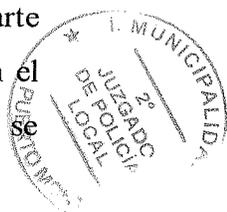
A fojas 143 rola autos para fallo.

#### Con lo relacionado y considerando:

**PRIMERO:** Que en cuanto a la objeción y observación de documentos de fojas 119 formulado por la parte querellada y demandada civil, no se dará lugar a dicha objeción, ya que la prueba acompañada por las partes se aprecia bajo las reglas de la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287; a mayor abundamiento, las alegaciones del incidentista dicen relación con la observación y valoración de la prueba objetada, lo que es facultad de esta sentenciadora al momento de la dictación de la sentencia. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

**SEGUNDO:** Que fojas 111 y siguientes en acta de comparendo se recibe la prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, compareciendo como testigo Gissela Carolina Labra Holzapfel, quién legalmente juramentada es preguntada para tacha, contestando que es cónyuge del querellante y demandante civil, por lo que la parte querellada y demandada civil formula tachar a la testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que los dichos de la testigo se

11 JUL. 2017  
JUZGADO LOCAL  
995-2017



desprende que existe una íntima relación y amistad con el actor por estar casados. A lo anterior se proveyó traslado, siendo evacuado en el comparendo por la parte querellante y demandante civil quien solicitó se emita la declaración de su testigo dado que ella tiene conocimiento y experiencia en el servicio a la hora de recibir el vehículo por parte de la Automotora Franco Chilena. Que atendido los dichos de la testigo y lo dispuesto en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, se acogerá la tacha formulada, por cuanto la testigo Gissela Carolina Labra Holzapfel declaró ser cónyuge de la parte quien la presenta en estrados, siendo así inhábil para declarar. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

**TERCERO:** Que fojas 111 y siguientes se formula tacha contra el testigo presentado en estrados por la parte querellante y demandante civil, compareciendo Rodrigo Andrés Díaz Beas, quién juramentado legalmente es preguntado para tacha, responde ser amigo del actor desde hace 8 años, que le presta servicios de atención a sus mascotas y así lo conoció, por lo que la parte querellada y demandada civil formula tacha en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, ya que los dichos del testigo se desprende que existe una relación de amistad con el actor por ser amigos más de 8 años e incluso prestado servicios a sus mascotas; a lo anterior se proveyó traslado, siendo evacuado en la audiencia por la parte querellante y demandante civil, quien señala que el testigo es quién conoce los múltiples defectos que sufre el vehículo, puesto que circula regularmente en el vehículo en calidad de pasajero. Considerando los argumentos esgrimidos, y lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, no se dará lugar a la tacha formulada, por cuanto esta es aplicable en caso de que exista una íntima amistad con la persona que lo presenta, no existiendo antecedentes que permitan configurar dicha causal, sin perjuicio de apreciar la declaración del testigo en relación a los demás antecedentes del proceso bajo las reglas de la sana crítica. No se dará lugar a la condena en costas del incidente.

**CUARTO:** Que en cuanto a la prueba guardada en custodia que consiste en un cd acompañado por la parte querellante y demandante civil, no se solicitó y por tanto no se realizó la audiencia respectiva con la concurrencia de las partes para su reproducción y apreciación por parte del tribunal, por lo que dicha prueba no será considerada.

**QUINTO:** Que el artículo 20 de la Ley 19.496 prescribe en lo pertinente: *“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: e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia*

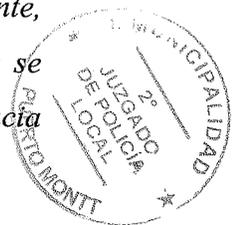
11 JUL. 2017

PUERTO MONTE

SERVICIO QUEPASA REGIONAL Y QUEPASA

MANTENIDO A LA VISTA EN CAUSA 995-2017

995-2017



154 - ciento cincuenta  
] cuatro

*distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”.*

**SEXTO:** Que en cuanto a la parte infraccional, de los antecedentes de autos analizados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, no se aprecia infracción a la Ley 19.496, al haberse acreditado el cumplimiento por parte del proveedor denunciado de sus obligaciones como proveedor, al ingresar el vehículo y ser revisado o reparado según los requerimientos del actor, prueba de ello es su retiro conforme de los ingresos al taller, no existiendo antecedentes que acrediten una negligencia en el servicio prestado. A mayor abundamiento, los defectos del producto que hagan plausible lo reclamado por el actor, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20 letra e) de la Ley 19.496, deben ser de tal magnitud, que hagan que el bien no sea apto para su uso, cuestión que no fue acreditada en estrados. Por lo anteriormente considerado, no se dará lugar a la querrela infraccional.

**SÉPTIMO:** Que no lográndose acreditar una infracción a la Ley 19.496 por parte del actor, según lo concluido en el considerando precedente, no se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496, y lo dispuesto y facultado en las leyes 18.287 y 15.231, **se resuelve:**

**I.- Que se rechaza la objeción de documentos** formulada por la parte querellada y demandada civil, conforme los argumentos del considerando primero precedente. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

**II.- Que se acoge la tacha contra la testigo** de la querellante y demandante civil Gissela Carolina Labra Holzapfel, conforme lo argumentado en el considerando segundo precedente y lo dispuesto en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil. No se da lugar a la condena en costas.

**III.- Que se rechaza la tacha contra el testigo** de la querellante y demandante civil Rodrigo Andrés Díaz Beas, conforme lo argumentado en el considerando tercero precedente. No se da lugar a la condena en costas.

**IV.- Que se rechaza la querrela infraccional, y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios**, interpuesta por Patricio Alejandro Hernández Fuentes en contra de Automotores Franco Chilena S.A., al no acreditarse una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**V.- Que no se da lugar a las costas**, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

PUERTO MONTT

11 JUL. 2017

REALIZADO POR EL ORIGINAL QUE SE  
MANTENDIENDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 995-2017



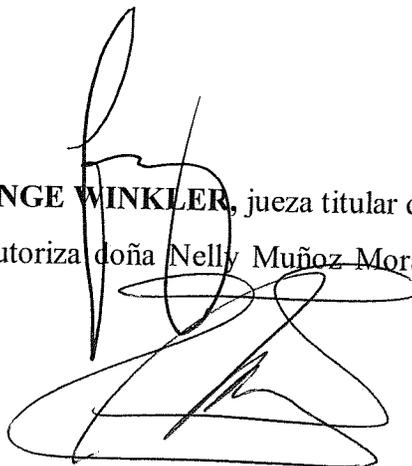
155 - ciento cincuenta y cinco.

Notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

**Rol N° 995-2017.-**

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



11 JUL. 2017

PUERTO MONTT  
SE HATENDON LA VISTA EN CAUSA ROL N° 995-2017.

