

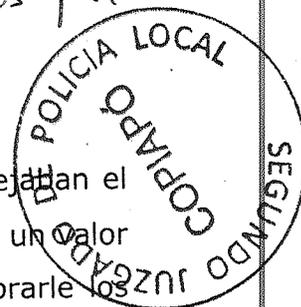
f. cinco sesente uno / 161



Copiapó, diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

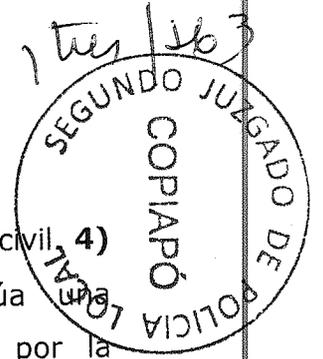
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 13 rola denuncia infraccional presentada por don **GUILLERMO ALFREDO GALLEGUILLOS GODOY**, Cedula Nacional de Identidad N° 16.559.135-6, domiciliado en Villa Los Conquistadores, calle Van Buren N° 440, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **SALINAS Y FABRES S.A.**, representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ MACKENZIE**, ambos con domicilio en calle Ramón Freire N° 330, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado disposiciones de la ley 19.496. Argumenta como fundamento de la denuncia interpuesta que el día 12 de febrero de 2016 se dirigía en su vehículo placa patente **GSKR 20** por calle Los Carreras deteniéndose repentinamente, que en un primer momento pensó que era por falta de combustible por lo que procedió a colocarle no obstante lo cual el vehículo se mantuvo sin funcionamiento. Que se comunicó de inmediato con el servicio de asistencia en ruta que es un servicio permanente de general motor sin obtener respuesta, que por lo tanto debió dirigirse a su trabajo en Dolomiti a objeto de avisar que no podría permanecer en el trabajo ya que debía retirar el vehículo que se encontraba en la calle. Que posteriormente obtuvo que remolcaran el móvil dejándolo en su domicilio de calle Carlos Van Buren N° 440 perdiendo el día de trabajo; Que se comunicó con Salfa agendando una hora para que revisaran el vehículo dejándolo en las instalaciones de la denunciada el día 22 de febrero de 2016 en poder de los mecánicos Oscar Olivares y Claudio Ceballos, este último Jefe de Garantía de Salfa. Que el 7 de abril de 2016 le informaron que le había entrado agua al motor, sobrepasando los estándares recomendados por el fabricante, señalándole el jefe de garantía que la situación era de su responsabilidad ya que probablemente había ingresado con el vehículo a un río o al mar lo que al denunciante le pareció absurdo toda vez que su vehículo nunca había sido expuesto a tales cantidades de agua teniendo en consideración que se trataba de un vehículo nuevo con 8 mil kilómetros y fracción de recorrido. Que el móvil se encontraba en perfectas condiciones en su interior, y que si hubiera sido sumergido en el mar o en un río el agua habría ingresado a la cabina y dañado a lo menos el tapiz de los asientos o del piso. Que ante la respuesta entregada por la denunciada, la que de esta manera evadía el otorgar la garantía a la que se encontraba obligada concurre al Sernac a estampar la denuncia. Que posteriormente en Salfa desarmaron completamente el motor sin contar con su autorización y cuando volvió para retirarlo se encontró con la sorpresa que el motor estaba en el maletero y que su arreglo ascendía a \$4.000.340 según la cotización que le fue entregada por don Cristian Cañete.

f. auto resente 1000 / 162



Que además le indicaron que si quería arreglarlo en otro taller le dejaban el motor en el maletero y que si optabas porque lo ensamblaran tendría un valor adicional el cual no le dieron a conocer, que además pretendían cobrarle los días que el vehículo se mantuvo en el establecimiento razón por la cual debió retirarlo por sus propios medios ya que el servicio de asistencia en la ruta nuevamente no le contestó. Que ante la impotencia por la respuesta entregada por la denunciada optó por contratar a dos mecánicos para que evaluaron el motor Giuseppe Prato Araya y Fernando Echiburu Bassi, señalándole el primero que el motor no tenía agua y que en la cotización entregada por Salfa le pedían repuestos que se encontraban en excelentes condiciones, señalándole el mecánico que habían desarmado el motor por desarmarlo ya que lo ocurrido se debió a una falla de fabrica, específicamente la empaquetadura de la culata. El segundo mecánico manifestó que lo ocurrido era una falla de fabrica producida por la empaquetadura de la culata observándose el daño en la parte superior de la misma lo que provocó un exceso de temperatura en el motor, fallando el termostato lo que impidió una adecuada circulación de agua desde el bloc del motor hacia el radiador. Más adelante el denunciante señala que los hechos narrados constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12, 20 y 23 de la ley 19.496 los que consigna textualmente y solicita que se acoja la denuncia sancionándose al denunciado con las multas establecidas en el artículo 24 de la ley que regula la materia. Por el Primer Otrosí del libelo, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SALINAS Y FABRES S.A.** representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ MACKENZIE** a quienes individualiza y solicita sea condenada a pagarle a titulo de indemnización de perjuicios la suma de **\$13.650.848**, suma que desglosa en **\$11.650.848** a titulo de daño emergente y **\$2.000.000** por concepto de daño moral. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de los reclamos efectuados ante el Sernac; **b)** Copia de informe técnico elaborado por el mecánico ECHIBURU BASSI; **c)** Asistencia de automotriz; **d)** detalle del servicio; **e)** guía electrónica de Salfa; **f)** factura electrónica y, **g)** set de fotos, los que se agregan a la causa de fojas 1 fojas 12. Por el Tercer Otros señala que comparecerá personalmente y por el Cuarto Otrosí solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 24 se resuelven las peticiones contenidas en lo principal y otrosíes de la presentación de fojas 13 acogándose la acción infraccional y la indemnizatoria a tramitación citando a las partes a una audiencia indagatoria, teniéndose por acompañados los documentos, y designándose como receptor ad-hoc a don Herman Casas Rojas. **3)** A fojas 26 atestado rectorial dando cuenta de haberse notificado

f. auto presente 1 tres / 16 3



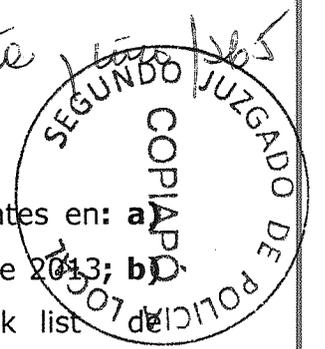
personalmente al representante legal de la denunciada y demandada civil, 4) A fojas 29 la abogada **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ** efectúa una presentación en lo principal acredita personería para actuar por la denunciada y demandada mediante escritura pública de mandato judicial que se agrega a la causa de fojas 27 a fojas 28. Por el primer otrosí solicita copias de todo lo actuado y por el segundo otrosí fija como domicilio calle Vallejos N° 480, Oficina 305, Edificio Centro Plaza Núcleos, presentación que es resuelta a fojas 30. 5) A fojas 33 la abogada y apoderada de la denunciada y demandada delega el poder que conduce en la abogada **GABRIELA BERRIOS PIZARRO** de su mismo domicilio. 6) A fojas 56 y siguientes se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante y demandante **GUILLERMO GALLEGUILLOS GODOY** y de la denunciada **SALINAS Y FABRES S.A.** representada por su apoderada **GABRIELA BERRIOS PIZARRO**. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones promovidas y solicita se dé lugar a ellas con costas. la apoderada de la denunciada presenta minuta escrita de contestación solicitando que se tenga como parte integrante de la audiencia, petición que es acogida por el Tribunal agregándose la minuta a la causa de fojas 48 en adelante. En lo principal de la minuta contesta la denuncia infraccional. Por el Primer Otrosí, contesta demanda civil oponiendo como defensa la ineptitud del libelo, otorgándose traslado por tratarse de una excepción dilatoria, suspendiéndose en el intertanto la audiencia. 7) A fojas 58 don **GUILLERMO GALLEGUILLOS GODOY** evacúa el traslado conferido a la excepción deducida, teniéndolo el tribunal por evacuado por resolución dictada a fojas 61. 8) A fojas 63 se resuelve la excepción siendo ésta rechazada. 9) A fojas 74 se fija nueva fecha para la continuación del comparendo, resolución que es notificada por carta certificada a las partes como consta de las copias agregadas a fojas 75 y a fojas 76. 10) A fojas 140 se lleva a efecto la continuación de la audiencia con la asistencia de la parte denunciante **GUILLERMO GALLEGUILLOS GODOY** y de la denunciada **SALINAS Y FABRES S.A.** representada por su apoderada la abogada **VERONICA ALVAREZ MUÑOZ**. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante acompaña la documental agregada a la causa de fojas 1 a fojas 12 consistentes en: a) A fojas 1 y 2 informe técnico del Vehículo placa patente **GSKR 20** elaborado por Fernando Echiburu Bassi de Mecánica Integral Automotriz Echiburu Bassi señalando que al efectuarse una inspección visual del motor del vehículo se encontraron partes de oxido en la superficie de culatas, cilindro de motor y múltiple de escape y que en la parte inferior del motor y en su interior no se encontró oxido lo que demuestra que el daño fue solo en la culata, siendo probable que

f. auto resente, cuotas 1/64



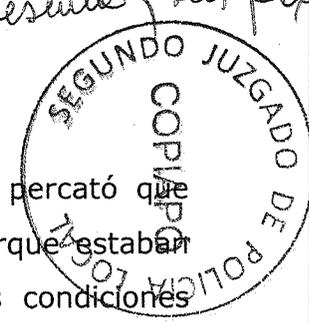
el motor haya tenido una falla de fabrica en la empaquetadura de culata sello que llevan los motores entre la culata y el bloc motor; que cuando falla el agua del sistema de refrigeración pasa al sistema de admisión y el motor deja de funcionar, Que el daño real del motor es en la empaquetadura de la culata la que está dañada por exceso de temperatura, falla que se produce por dos causas, falta de agua en el sistema de refrigeración o termostato. **b)** A fojas 3 respuesta entregada por Salfa Salinas y Fabres al Sernac con fecha 14 de marzo de 2016 en el cual se indica que se procedió a la revisión del vehículo del denunciante por parte del Servicio Técnico, que en una revisión preliminar se constató un bloqueo hidráulico; Que posteriormente se realizó un análisis profundo desarmando la parte superior de la unidad apreciándose que los daños se debieron al ingreso de agua al motor, concluyéndose en razón de ello que el vehículo fue expuesto a niveles de agua superiores a las recomendadas por el fabricante por lo que el problema no resulta ser un problema de fábrica, rechazando en consideración a ello el reclamo deducido. **c)** A fojas 4 orden de servicio de asistencia automotriz Grúas Atacama de fecha 22 de febrero de 2016 respecto del vehículo del denunciante señalándose que el móvil fue retirado de calle van Buren N° 440 y depositado en las dependencias de Salinas y Fabres S.A.; **d)** Presupuesto de reparación emitido por Salinas y Fabres S.A. con fecha 7 de abril de 2016 respecto del vehículo placa patente **GSKR 20**, detallándose los repuestos que se deberían cambiar en el motor por un monto de \$2.299.142 lo que sumado a lubricantes e insumos más IVA alcanza la suma de \$4.000.340; **e)** A fojas 6 guías de despacho de Salinas y Fabres S.A. **f)** A fojas 7 factura electrónica de Salinas y Fabres S.A. de fecha 3 de junio de 2016 correspondiente a la compra del vehículo marca Chevrolet Modelo Sail, cuyo valor ascendió a la suma de \$6.890.000 IVA incluido; **g)** Set de fotos que muestran el motor del vehículo, las piezas del motor en el maletero del auto, y el interior del vehículo el cual no muestra daños en el piso ni en los asientos correspondientes a manchas de agua las que se agregan a la causa de fojas 8 a fojas 12; teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo aquellos emanados de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; **h)** En la audiencia acompañó Boucher de las cuotas que debe pagar por concepto del precio del vehículo cuya sumatoria alcanza la suma de \$11.650.848, mayor al valor de que da cuenta la factura electrónica de compra del vehículo teniendo en consideración que el precio se pactó en 48 cuotas de \$242.726 cada una, agregándose éstas de fojas 77 a fojas 130, teniéndose por acompañadas bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. A su turno la parte denunciada y demandada ratifica los documentos acompañados

f. auto presente



por el segundo otrosí de la minuta agregada a fojas 48 consistentes en: **a)** Factura electrónica de compra del vehículo de fecha 3 de junio de 2013; **b)** Entrega de manual del propietario y garantía asociado a Chek list explicación de garantía del vehículo firmada por el cliente; **c)** factura electrónica N°12536 de fecha 6 de noviembre de 2015; **d)** Orden de grúa de fecha 22 de febrero de 2016; **e)** formulario de recepción de vehículo de fecha 22 de febrero de 2016; **f)** Comprobante de orden de trabajo de fecha 22 de febrero de 2016; **g)** Orden N° 00001908640; **h)** guía de despacho de fecha 15 de abril de 2016 y, **i)** Set de 11 fotografías, agregándose los documentos detallados de fojas 35 a fojas 47 teniéndolas el tribunal por acompañados con citación. En la audiencia acompaña un set de seis fotografías que corresponden a la revisión efectuada al motor del vehículo del denunciante las que se agregan a la causa de fojas 131 a fojas 137. Que la parte denunciante y demandante rindió la testimonial de los testigos **MANUEL ANTONIO ELGUEDA SEPULVEDA**, Cedula de Identidad N° 13.422.973-K, domiciliado en calle Talcahuano N° 588 quien expone que sabe que el vehículo del denunciante sufrió fallas de fabrica ya que él lo revisó y se percató que éste tenía soplada la empaquetadura por temperatura y esto no es posible que ocurra en un vehículo nuevo sino que puede deberse a una falla del termostato y en el apriete de la culata, que sabe de lo que habla ya que es mecánico automotriz desde hace más de 20 años. Que no vio que ninguna de las piezas del motor estuviera dañada por la exposición al agua, que las bujías no las vio pero observó que el filtro de agua de admisión al motor estaba arrugada por el contacto con agua pero que las manchas que se observaban en el filtro correspondía a una filtración de agua con colorante, lo que significaría que el anticongelante se pasó del mismo circuito a la admisión y esto se debió a que la cantidad de agua salió por el lado de la admisión Que el purificador tenía indicios en la parte baja de agua rosada lo que demostraría que el líquido que ingresó era el líquido refrigerante del vehículo. Hace presente que el agua fue limpiada por la denunciada quedando sin embargo pequeñas partículas que muestran un tono rosado, que todo lo que puede hacer ascender la temperatura puede implicar que el liquido refrigerante ingrese al motor y en este caso debe haber subido la temperatura o una falla de culata que haya hecho ingresar el liquido refrigerante al motor. Al responder las repreguntas el testigo señala que al revisar el motor las culatas y el filtro mostraban indicios de agua; que el agua que encontró en las piezas era liquido refrigerante y que tiene la certeza que es liquido refrigerante por las marcas que dejó en la base del filtro de aire que son de aquellas a las que ya se refirió, esto es, un colorante que tiene el líquido refrigerante. Al ser conainterrogado por la contraparte el testigo señala que revisó el vehículo

f. cinco Resuelto y seis 166



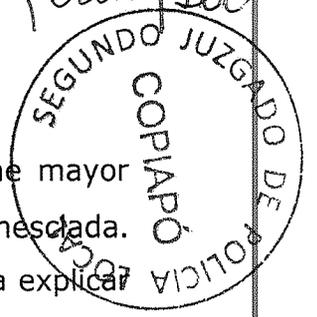
durante una hora, que revisó pieza por pieza el motor y se percató que algunas de las piezas que Salfa señalaba debían cambiarse porque estaban dañadas no lo estaban sino que se encontraban en perfectas condiciones citando a modo de ejemplo las bielas, cigüeñales, pistones, levas, prácticamente todos los componentes del motor. Posteriormente señala que para revisar no fue necesario abrir el motor ya que había sido desarmado pieza por pieza en Salfa, dejándolo desarmado en el maletero, señalando que las piezas que observó y que estaban en el maletero son las mismas que muestran las fotos que le exhiben. Refiriéndose al punto dos el testigo señala, que efectivamente le han producido perjuicios al demandante porque si las piezas de un motor están desarmadas se oxidan ya que la humedad está en el ambiente. La parte denunciada y demandada civil rinde la declaración de los testigos **CLAUDIO ALEXIS ZEBALLOS VILLEGAS**, Cedula de identidad N° 15.573.259-8, domiciliado en calle Freire N° 330, de esta ciudad, de don **JOSE LUIS BARDAWIL HARANKI**, Cedula de Identidad N° 25.330.311-5, del mismo domicilio del anterior, y de don **SELIM DE JESUS SANTISTEBAN DAUD**, Cedula de identidad 10.840.550-3, domiciliado en calle Freire N° 330, Copiapó, señalando **ZEBALLOS VILLEGAS** que es ingeniero mecánico y que trabaja para **SALINAS Y FABRES** desde hace 12 años encontrándose a cargo del área de garantía y soporte técnico. Que en febrero de 2015 el vehículo del denunciante ingresó a través de un servicio de grúa que tiene el servicio de garantía Chevrolet al taller, que el principal síntoma del vehículo era que el motor no encendía, que conversó con el dueño del móvil quien le explico que se desplazaba en su vehículo e imprevistamente éste se detuvo y no volvió a arrancar, que entonces se hizo cargo del auto y comenzó la revisión, que el mecánico a cargo fue don **OSCAR OLIVARES** quien junto con él comenzaron a revisarlo, que hicieron una prueba visual del motor y luego un scanner para determinar la existencia de fallas de carácter eléctrico, que al no notar este tipo de fallas se profundizo la revisión detectando que el filtro de aire se encontraba con hongos y humedad, deformado, que para poder llegar a detectar la situación mencionada previamente realizaron otras pruebas tales como revisión de la bomba de combustible, del sistema de encendido, del sistema de refrigeración, que se procedió a sacar el filtro de aire que es un elemento básico y se cambió el kilometraje, que en la caja porta filtro de aire se apreciaban residuos de agua los que eran visibles aunque no en gran cantidad, que debido a ello comenzaron a revisar otras áreas del motor suponiendo que había ingresado agua, que revisaron el nivel de aceite que se encontraba más alto de lo normal y esto era porque había otro componente en el estanque de aceite, que posteriormente decidieron sacar las bujías del motor y al revisarlas detectaron que se encontraban húmedas con signos de

Auto Resente y sufi 1167



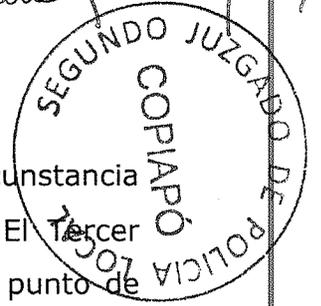
oxidación debido a su contacto con agua, que hicieron contacto al auto sin las bujías a objeto que saliera el liquido que pudiera estar dentro de los cilindros y como el cilindro comprime el agua ésta salió pulverizada por los orificios de las bujías pero no podían determinar que tipo de agua era, solamente que era translúcida y alcalina. Al ser preguntado por el Tribunal de cómo podía estar seguro que el agua no era refrigerante el testigo expresa porque el agua era de otro color, otra densidad y composición, que en el caso del modelo del auto el agua refrigerante es roja, más espesa y viscosa que el agua común, que además al revisar el sistema refrigerante se observó que se encontraba intacto, en buen estado, es decir no había perdida de líquido refrigerante, que este se puede ver a través del depósito que es transparente, que después de haber efectuado la prueba se midió la compresión del motor, esto es, se midió la capacidad de comprimir que tienen los cilindros del motor que son cuatro, que en la prueba el medidor de compresión marcó cero compresión lo que significa que el motor no iba a encender, que aun así se realizaron otras pruebas, se cambiaron las bujías y se probó con bujías nuevas agregando más aceite a los cilindros para tratar de tomar la compresión y tampoco se tuvo éxito, que al volver el cliente se le explicó la situación, señalándole que el problema era el resultado de un factor externo, que el fluido del agua ingresado al motor no pudo haber entrado a través del filtro de aire, que muchas veces esto puede deberse a un hecho fortuito o por una mala intención de un tercero, se le explicó que siendo el problema de un origen externo la garantía no iba a operar, que incluso le preguntó si el auto había caído a un rio o a una piscina. Que técnicamente no les corresponde investigar de que manera ingresó el agua al motor ocasionando los daños, que al haberse detectado la presencia de hongos en el filtro de aire ello implicaba que el agua había ingresado hacía mucho tiempo, no era reciente, que al ingresar el agua al ducto del aire y al llegar a los cilindros se produce una compresión hidráulica lo que genera daños a la parte móvil de los cilindros y a otros componentes debido a que un liquido como el agua genera tal resistencia mecánica que no es capaz de comprimir el cilindro quedando el agua estancada. Que el cliente siempre negó la situación señalando que no sabía como había ocurrido lo que se le estaba señalando, que al explicársele que la garantía no iba a operar se molestó, que pasó un tiempo sin que el auto se interviniera ya que sabían cual era el problema, que luego de conversar con el jefe directo el dueño solicitó un presupuesto y producto de lo mismo para constatar los daños que habían en el interior del motor procedieron a desarmarlo y al momento del desarme fue más claro la constatación del fluido de agua que había ingresado al motor ya que estaba en todas partes tales como el carter, sistema de escape, culata, cilindros y piezas internas del

f. cinco sesente, octubre 1968



motor, que cuando se sacó el tapón del aceite como el agua tiene mayor densidad primero cayó toda el agua y luego el aceite con agua mezclada. Posteriormente el testigo a petición de la parte que lo presenta pasa a explicar las fotografías agregadas de fojas 43 a fojas 47 e indica que en la foto agregada a fojas 43 se observa el filtro mojado o húmedo con formación de hongos y deformado producto de la humedad o agua debido a que estos filtros son de papel o cartón; que la imagen 2 muestra el recipiente del filtro de aire donde se observa agua estancada en su cavidad; que la imagen 3 muestra un ducto de escape que presenta fluido de agua en su interior; la imagen 4 muestra la superficie interna de la culata la que no muestra daños por alza de temperatura o perdida refrigerante del motor; la imagen 5 muestra el block del motor apreciándose que el cilindro 4 está más abajo de su altura normal de funcionamiento producto de que la viela está torcida o deformada a consecuencia de una compresión hidráulica; en la imagen 6 se observa el carter del motor con gran cantidad de agua en su interior y con el aceite irregular; en la imagen N° 7 se encuentra el seccionador de aceite del carter apreciándose agua o liquido transparente dentro del ducto de succión; en la imagen 8 la culata del motor con signos de oxidación leve producto de que se encontraba aceite y agua a la vez; en la 9 el múltiple de admisión de la culata con signos de oxidación; en la 10 se observa el múltiple de escape con signos de oxidación y en la 11 se aprecia la culata del motor que no muestran fallas en ésta o en la empaquetadura. Respecto de las fotografías entregadas en la audiencia y que se agregaron de fojas 131 a fojas 137 el testigo señala que en ellas se observa el auto, su actual kilometraje, el sistema de escape con agua en su interior, la culata con signo de oxidación en el eje de levas; la culata del motor sin daños; el ducto de lubricación y refrigerante en buen estado y los ejes de leva con oxidación en su camus producto de ingreso de liquido transparente. Agrega que la junta o empaquetadura que se observa en la foto se encuentra en buen estado debido a que los cierres o arcos de las galerías de refrigeración y aceite no se encuentran rotas o con signos o marcas de alta de temperatura, esto es, manchas de distintos tonos que se pudieran ubicar en el anillo de los cilindros. Al ser contrainterrogado responde, que los signos de oxidación que se observan en la empaquetadura no corresponden a oxidaciones sino que son restos del liquido refrigerante que para este tipo de auto es de color rojo. Posteriormente niega haber señalado al denunciante al retirar la varilla del aceite que éste no tenia rastros de agua, ya que le era imposible asegurar eso a priori sin un diagnóstico, El testigo **BARDAWIL HARANKI** al prestar declaración respecto del punto 2 de prueba señala que es jefe de servicios de Salfa y que le parece excesivo lo demandado a titulo de indemnización porque el valor del vehículo

f. Cinto Resente / noviembre / 2016



nuevo fue de \$6.890.000 y lo que se pide es \$12.000,000 en circunstancia que el mismo vehículo año 2017 tiene un valor de \$8.400.000. El testigo **SANTISTEBAN DAUD** al brindar declaración respecto del punto de prueba numero 1 expresa, que es jefe de taller de la denunciada, que en febrero del 2016 el denunciante ingresó su vehículo a taller porque no corría, que se determinó un técnico para su inspección y diagnóstico, que el trabajo le correspondió a él junto con Oscar Olivares, que escanearon el computador y no arrojó ningún daño lo que significaba que la parte electrónica no estaba dañada, que posteriormente comenzaron a observar visualmente las piezas del motor y se percaron que el filtro de aire estaba empapado de agua y con hongos, que sabían que era agua y no era liquido refrigerante porque los niveles de refrigerante estaban normales habiéndose percatado de ello visualmente ya que el vehículo tiene un refrigerante color rojo y a simple vista se notaba que el refrigerante estaba normal mientras que el filtro estaba empapado con agua incolora. Que posteriormente se continuó con el proceso observándose que el motor carecía de compresión en los cilindros razón por la cual se abrió el motor para evaluar su parte interna, levantándose la culata observándose el postón, aclarando que hay dos pistones que trabajan hermanados y otros dos separados y hermanados a la vez; que se realizó el ciclo de subir los pistones para llegar al punto superior constatándose que el pistón 4 estaba más abajo que el cilindro del pistón 1, que ya habían observado que la biela estaba doblada por lo que se procedió a abrir el motor para ver si tenía algún daño mayor constatando que la viela estaba doblada, los cilindros oxidados y el carter con agua, que se revisó la empaquetadura para ver si el vehículo había recibido algún calentón por alza de temperatura pero todo estaba bien, lo que significaba que el refrigerante estaba trabajando normalmente. Al ser contrainterrogado para que dijera como se puede determinar si un calentón es producto de un liquido refrigerante o externo el testigo señala, que para poder ingresar el agua hacia el motor tendría que fallar el ventilador y esto ocasionaría que al subir la temperatura la culata se flecta y al hacerlo ingresa el agua del refrigerante al motor, hacia los cilindros o pistones que además le consta que no fue liquido refrigerante el que ingresó porque éste estaba intacto, por ende no había ingresado al motor. Posterior don **GUILLERMO GALLEGUILLOS GODOY**, absuelve posiciones al tenor del pliego agregado a fojas 139 y expone que solicito a Salfa ingresar el vehículo al taller el 22 de febrero de 2016 con cargo a la garantía de fabrica; que no se le informó que para hacer valer la garantía de fabrica debía revisarse mecánicamente el vehículo para determinar el origen de la falla; que los hallazgos de agua se le informaron mostrándole unas fotos en un celular; que efectivamente se le indicó que la falla que tenía

f. auto detento
SEGUNDO JUZGADO DE
COPILAPO

el vehículo no estaba cubierta por la garantía acusándolo en ese momento el jefe de garantía de nombre Cristian de haber ingresado el vehículo al mar a una piscina; que se le informó el presupuesto de reparación, dejándole el motor completamente desarmado en el maletero señalándole que tenía que retirarlo de inmediato o si no se le cobraría bodegaje desde la fecha de ingreso hasta la fecha de retiro y si quería el motor armado y colocado tenía que pagar un costo adicional; que efectivamente después que se le informó el valor de la reparación dejó el vehículo en Salfa por 30 días y que no se le cobró bodegaje. **11)** A fojas 151 el tribunal decreta una medida para mejor resolver lo que es dejada sin efecto mediante resolución dictado a fojas 156, atendido el hecho que a fojas 154 el demandante efectuó una presentación haciendo presente que había reparado el vehículo. **12)** A fojas 159 la secretaria del tribunal certifica la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **13)** A fojas 160 se cita a las partes a oír sentencia.

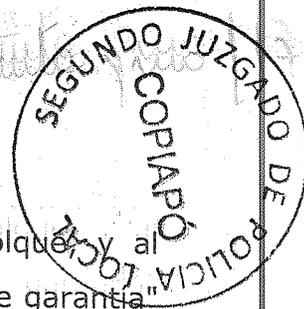
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 13 rola denuncia infraccional presentada por don **GUILLERMO ALFREDO GALLEGUILLOS GODOY** en contra de la empresa **SALINAS Y FABRES S.A. (SALFA)** representada por don **JUAN CARLOS MONARDEZ MACKENZIE** por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12, 20, 21 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 48 doña **GABRIELA BERRIOS PIZARRO** apoderada de la denunciada solicitó su absolución argumentando que ésta no ha vulnerado las disposiciones contenidas en los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496 ya que entregó toda la información pertinente al cliente al momento de venderle el vehículo entre otras las condiciones de garantía, teniendo en consideración que sobre el consumidor pesa la obligación de informarse adecuadamente sobre ellas, razón por la cual no se infringió el derecho a la información veraz y oportuna. Que respecto de las infracciones a los artículos 12 y 23 su representado respetó las condiciones en que se contrató con el cliente y no actuó negligentemente en la prestación del servicio ya que cuando el vehículo

tuvo problemas operó desde el fabricante el servicio de remolque y al solicitarse a SALFA el derecho a la garantía se abrió una "orden de garantía" revisándose responsablemente el motor en el taller mecánico de la empresa para saber el motivo por el cual éste no funcionaba, informándose oportunamente al cliente la situación mecánica así como, que conforme a la gran cantidad de agua encontrada en las diversas piezas de la maquina no operaría la garantía por tratarse de un elemento externo, ya que el agua encontrada no era agua refrigerante, por ende los daños que ocasionó a diversas piezas de la maquina no siendo consecuencia de un desperfecto de fabrica impedía que operara la garantía. Agrega que el consumidor tiene el deber de evitar los riesgos que puedan afectar al producto, lo que en este caso no ocurrió ya que la falla que presentó el motor fue causada por una gran cantidad de agua de origen desconocido, no siendo imputable a Salfa, por ende no correspondía entregar la garantía del fabricante que se reclamaba. Reitera que al revisar las condiciones del vehículo se apreció agua en el recipiente y filtro de aire de admisión al motor, que al revisar la varilla para medir el aceite se encontró rastro de agua en su contenido y que al retirarse las bujías (4) éstas se encontraban oxidadas y llenas de agua, que al constatarse un bloqueo hidráulico se desarmó el motor encontrándose gran cantidad de agua en su interior, sin embargo la culata y la empaquetadura de la culata estaban en buenas condiciones lo que descartó el paso de agua refrigerante desde el sistema de enfriamiento del motor. Que por otra parte, contrariamente a lo señalado por el denunciante no es posible que se haya actuado sin su autorización para revisar el motor ya que justamente él solicitó hacer efectiva la garantía porque el motor no funcionaba, revisándose lo que el cliente pidió a objeto de encontrar el origen de la falla y hacer efectiva la garantía, momento en que se descubrió gran cantidad de agua incluso en el tubo de escape. Que después de revisar las condiciones de la culata, block, empaquetadura y termostato y verificar que éstos estaban en buenas condiciones se concluyó que el vehículo había sido expuesto a niveles de agua que afectaron su funcionamiento. Reitera que lo encontrado fue agua, no líquido refrigerante el cual presenta características propias tanto en su densidad como en su color. Que no existiendo fallas o deficiencias en la calidad, seguridad, peso o medida del servicio correspondería rechazar la denuncia por cuanto la conducta desplegada por Salfa no encuadra en la infracción que se imputa a su representada desde el momento que no ha existido falla del fabricante por la que deba responder SALFA sino que la falla del motor es consecuencia de un elemento externo a la fabricación del motor, cual fue la gran cantidad de agua en su interior. Sostiene que su representada no ha actuado con negligencia en la prestación del servicio sino



Excmo. Sr. Jefe



que ha usado la diligencia propia de una empresa seria y comprometida con el cliente a quien se le entregó toda la información necesaria de la cobertura de garantía del fabricante. Concluye señalando que el denunciante compró a Salfa un auto nuevo en excelentes condiciones con toda la información requerida, funcionalidad y condiciones de garantía, que dicho móvil fue objeto de mantención a los 5000 kilómetros sin presentar ninguna falla, luego a un año de su compra el vehículo fue expuesto a un exceso de agua que ingresó a diversos componentes del motor. Que a solicitud del denunciante se abrió una orden de garantía y se procedió a la revisión del vehículo por parte del servicio técnico de la empresa en el entendido que se trataba de una falla de fabrica, sin embargo luego de una revisión preliminar se constató un bloqueo hidráulico por la presencia de exceso de agua y al efectuar el desarme de la parte superior de la unidad se apreció que los daños experimentados en el motor fueron por el ingreso del agua, concluyéndose luego de ello que los problemas no se derivaron de fallas de fabrica por lo que la reparación no se encontraba amparada por la garantía, entregándosele al denunciante un presupuesto que no fue aceptado procediendo a retirar el vehículo. Que de lo expuesto concluye, que el actuar de la denunciada en relación a la garantía no configura las infracciones a los artículos 3 letra e), 12 y 23. Agrega que su parte niega la falla en la culata pues esa pieza estaba en buenas condiciones ya que si no hubiese sido así el vehículo habría presentado otras fallas tales como: temperatura del motor más alta de lo normal; nivel de liquido refrigerante bajo y necesidad de reponer anticongelante; presencia de aceite del motor en el circuito anticongelante; presencia de anticongelante en el aceite del motor con la consiguiente subida de nivel de aceite y de temperatura; salida de agua por el tubo de escape ocasionada por la entrada de anticongelante por algún cilindro del motor y expulsada al exterior a través del tubo de escape, debiendo observarse en ese caso un temblor en el motor consecuencia de que habría trabajado con un cilindro menos y mangueras del circuito de refrigeración con mucha presión; que además de estos síntomas el vehículo arrojaría un código de fallas y encendería el testigo Check Engine, sin embargo el cliente no se refirió a ninguno de esos desperfectos al momento de solicitar la garantía. Que la denunciada actuó de buena fe entregando la ayuda técnica eficiente y oportuna cuando fue necesario y advirtiendo que la falla no era de fabrica igualmente se hizo un presupuesto el que no fue aceptado.

TERCERO: Que la denunciante para acreditar su pretensión rindió prueba instrumental acompañando los siguientes documentos: a.- Informe técnico evacuado por Mecánica Integral Automotriz Echiburú Bassi, suscrito por don

f. auto retiro



Fernando Echiburú Bassi, denotándose al leerlo su falta de integridad. Sin embargo pese a no ser un documento íntegro su suscriptor destaca haber observado visualmente las piezas del motor porque éste se encontraban desarmado en el maletero del auto, encontrándose partes de óxido en la superficie de la culata, cilindros del motor y múltiple de escape, sin encontrarse rastros de oxidación en la parte inferior del motor. Supone don Fernando Echiburú Bassi, la probabilidad que el motor haya tenido una falla de fábrica en la empaquetadura de la culata que es el sello que llevan los motores entre la culata y el bloc del motor. Sostiene que cuando el sello falla produce que el agua del sistema de refrigeración ingrese al sistema de admisión y éste deje de funcionar. Agrega que el daño real en el motor es en la empaquetadura de la culata por exceso de temperatura lo que se produce por dos causas, falta de agua en el sistema de refrigeración o en el termostato, descartando lo primero y concluyendo que el termostato falló no permitiendo la buena circulación del agua desde el bloc motor hacia el radiador lo que no debería haber pasado por tener el vehículo solo 8.500 kilómetros y por lo mismo debería haber operado la garantía de fábrica; **b.-** Carta respuesta enviada por el Gerente de la Sucursal Copiapó de Salinas y Fabres S.A con fecha 14 de marzo de 2016 al Sernac al reclamo realizado por el denunciante ante ese servicio, informándole que luego de haberse revisado el vehículo en el servicio técnico se constató en primer lugar un bloqueo hidráulico, que luego se efectuó un análisis profundo desarmando la parte superior de la unidad apreciándose que los daños presentados en el motor fueron consecuencia del ingreso de agua al mismo. Concluye señalando que el vehículo fue expuesto a niveles de agua superiores a los recomendados por el fabricante y por ello el problema que éste presenta no corresponde a fallas de material o de producto por lo que no se encuentran amparadas las fallas por la garantía del fabricante. **c.-** Comprobante de servicio de grúas respecto del vehículo del denunciante de fecha 22 de febrero de 2016 estableciendo como hora de llegada al taller las 14:30 horas; **d.-** Presupuesto elaborado por Salfa para la reparación del vehículo placa patente GSKR 20 propiedad del denunciante con fecha 7 de abril de 2016 por un monto total de \$4.000.340; **e.-** Guía de despacho electrónica de fecha 15 de abril de 2016 referida a los repuestos a que se refiere la cotización; **f.-** Factura electrónica de fecha 3 de junio de 2015 correspondiente a la adquisición por parte del denunciante del vehículo al que se refiere la denuncia; **g.-** Un set de 11 fotos que muestran el motor, partes internas de la cabina en perfectas condiciones, piezas del motor y piezas del motor desarmado debidamente envueltas en plástico y depositadas en el maletero del vehículo. **h.-** Copias del Boucher correspondiente a las cuotas que el demandante debe pagar por el precio del vehículo; además

Chito Retuete



a fojas 141 rindió la testimonial de **MANUEL ANTONIO ELGUEDA SEPULVEDA** quien señaló que el vehículo presentaba fallas de fabricas y que ello le constaba por ser mecánico desde hace 20 años y haber revisado el móvil percatándose al hacerlo que la empaquetadura estaba soplada por temperatura y que esta situación no puede ocurrir en un vehículo prácticamente nuevo, que lo ocurrido pudo deberse a una falla del termostato y en el apriete de la misma culata. Más adelante el testigo señala que él no vio que ninguna de las piezas del vehículo mostrara daños imputables a exceso de agua, que las bujías no las vio, sin embargo extrañamente al continuar su relación expresa que observó que el filtro de agua de admisión del motor estaba arrugada por agua y que las manchas que dejaron las aguas en el filtro eran del color del anticongelante, esto es, rosadas lo que significa que el anticongelante se pasó del mismo circuito a la admisión y fue porque el agua salió por el lado de la admisión, que igualmente el purificador tenía indicios de agua rosada, que el agua fue limpiada por Salfa quedando pequeñas partículas de un tono rosado. Que debe haber habido una subida de temperatura o una falla de culata que hizo que ingresara líquido refrigerante al motor, que la culata y filtro que él observó mostraban indicios de agua; que los residuos de agua que observó en las piezas señaladas era liquido refrigerante y que ello le consta por las marcas que dejó el líquido refrigerante en la base del filtro de aire. Agrega que revisó el vehículo durante una hora pieza por pieza observando que algunas de las piezas que Salfa señalaba como dañadas no lo estaban, que solo se percató de daños en la empaquetadura, que no necesitó abrir el motor porque éste había sido desmontado por Salfa encontrándose en el maletero del auto, que las piezas que observó son aquellas que se encuentran en las fotos agregadas a la causa de fojas 43 a fojas 47 y eran las que estaban en el maletero.

CUARTO: Que la parte denunciada rindió prueba documental acompañando los siguientes documentos: **a.-** factura electrónica de fecha 3 de junio de 2015 que da cuenta de la compra por parte del denunciante de un vehículo marca Chevrolet, Modelo Sail II, recepción del Manual del Propietario debidamente firmado por el denunciante y nota de entrega de unidades nuevas igualmente firmada por el Sr. Galleguillos, documentos que se agregaron a la causa de fojas 35 a fojas 37; **b.-** Boleta electrónica por prestación de servicios de fecha 6 de noviembre de 2015 agregada a fojas 38; **c.-** Orden de servicio de gruas Atacama de fecha 22 de febrero de 2016 dando cuenta que el vehículo del denunciante fue trasladado desde calle Van Buren 440 a los talleres de Salfa firmada por el denunciante autorizando el traslado de la unidad, la que se agregó a fojas 39; **d.-** Formulario de recepción de vehículo en los talleres de

f. autos detenidos
75
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
COPIA
7007

Salfa de fecha 22 de febrero de 2016, citando como solicitud del cliente que "el motor no funciona", indicando como nombre del técnico encargado de la recepción a don Oscar Olivares, documento que igualmente se encuentra firmado por el cliente y agregado a la causa a fojas 40; e.- Comprobante de orden de trabajo de la Empresa Salfa N° 000019086430 la cual contiene como dato de recepción de la unidad el 22 de febrero de 2016 a las 16.17:30 horas y hora de entrega al jefe de servicio liviano del taller las 18:30:00 horas del mismo día. Posteriormente se consigna el nombre del propietario, los datos del pagador General Motors Chile, los datos del usuario, la marca y modelo del vehículo así como su placa patente y como descripción breve del problema planteado por el propietario del vehículo que: "El Motor no funciona" agregándose el documento a fojas 41; f.- A fojas 42 Guía de despacho de fecha 15 de abril de 2016 firmada por el propietario la cual detalla una serie de repuestos necesarios para la reparación del vehículo; g.- De fojas 43 a fojas 47 un set de 11 fotos que muestran diferentes piezas del motor y del vehículo tales como, filtro de aire, recipiente de filtro de aire, caño de escape y culata, señalando respecto de las tres primeras piezas que se encuentran llenas de agua. Posteriormente otras fotos que muestran el block y el carter del motor indicando que ambas piezas están llenas de agua; luego otra foto que muestra el motor escurriendo agua y otra que corresponde a la vista superior de la culata, por último dos fotos correspondientes al múltiplo de admisión y múltiplo de escape ambos oxidados, lo que se aprecia en las fotos a simple vista sin necesidad de que se hubiera debido consignar tal hecho. De fojas 131 a fojas 137 acompaña un set de fotos que muestran la revisión del motor del vehículo apreciándose en la foto agregada a fojas 133 el sistema de escape con agua en su interior; en la foto de fojas 134 se observa la culata del motor con signos de oxidación en el eje de levas; en la foto de fojas 135 se ve la superficie de la culata del motor cuya juntura no presenta daños; en la foto de fojas 136 corresponde a una imagen más detallada del ducto de lubricación y refrigerante en buen estado lo que según señaló posteriormente el mecánico al declarar constituiría un indicio de que el auto no presentó problemas propios de temperatura del motor o empaquetadura y en la foto agregada a fojas 137 se aprecian los ejes de leva que presentan oxidación en su camus producto según lo señalado por el testigo mecánico de la contraparte sería consecuencia de ingreso de liquido transparente. Posteriormente la denunciada rinde de fojas 143 en adelante la testimonial de don **CLAUDIO ALEXIS ZEBALLOS VILLEGAS**, quien se identifica como ingeniero mecánico con 12 años de antigüedad en la empresa demandada encontrándose a cargo de área de garantía y soporte desde febrero de 2013. Narra que en febrero de 2016 el denunciante ingresó al taller su vehículo a

F. auto Actual

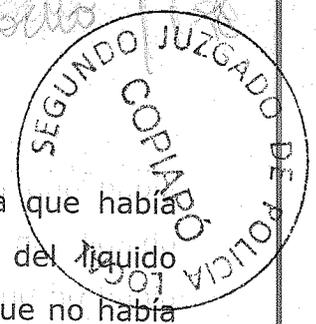


través del sistema de grúas que tiene el servicio de garantía de la marca Chevrolet señalando como principal sistema de la unidad que el motor no encendía. Que el propietario del móvil le explicó que se desplazaba en el vehículo cuando imprevistamente éste se detuvo y no volvió a arrancar. Que el vehículo se ingresó para su revisión quedando a cargo el mecánico Oscar Olivares quien junto a él comenzaron la revisión con una prueba visual del motor para luego efectuar un escáner a objeto de determinar la existencia de fallas eléctricas, que al no notar la existencia de ellas se profundizó la revisión detectando que el filtro de aire se encontraba con hongos, humedad y deformado, revisándose la bomba de agua, el sistema de encendido y el sistema de refrigeración. Que se procedió a retirar el filtro de aire el cual es un elemento básico y se cambia por kilometraje, que en la caja del porta filtro de aire habían residuos de agua los que eran visibles aún cuando no estaban en gran cantidad, que debido a ello comenzaron a revisar otras aéreas del motor, que revisaron el nivel de aceite encontrándolo más alto de lo normal debido a que había otro componente en el carter o estanque de aceite, que luego decidieron sacar las bujías y al revisarlas detectaron que éstas se encontraban húmedas con signos de oxidación debido a su contacto con el agua, que hicieron contacto al auto sin las bujías para que pudiera salir el líquido que estaba dentro de los cilindros ya que el cilindro comprime el agua y ésta salió pulverizada por los orificios de las bujías sin lograr determinarse que tipo de agua era, verificando que era traslúcida y alcalina. Señala el testigo estar seguro que el líquido que se encontraba en distintas piezas del motor no era líquido refrigerante porque era de otro color y composición, que el refrigerante del auto que revisaron es rojo y su densidad es más espesa que el agua común y que el agua que salió no era de esas características, que además al revisar el sistema refrigerante se observó que éste se encontraba intacto, en buen estado, lo que implicaba que no hubo pérdida de refrigerante lo que se pudo observar a través de depósito de líquido refrigerante el cual es transparente justamente para que el usuario puede tener acceso a verlo. Que luego de efectuada la prueba se midió la compresión del motor, es decir se midió la capacidad de comprimir que tienen los cilindros que son 4, que en la prueba el medidor de compresión marcó cero compresión, lo que significa que el motor no iba a encender, que aun así se cambiaron las bujías y se probó con bujías nuevas agregando además aceite a los cilindros a objeto de tratar de retomar la compresión sin lograr tener éxito; que se conversó con el cliente explicándole la situación, esto es, que el problema derivaba de un factor externo consistente en fluido de agua ingresado al motor, el que puede suceder a través del filtro de aceite, que muchas veces puede deberse a un hecho fortuito o por una mala intención, explicándosele al cliente que siendo

f. autos Activo
SEGUNDO JUZGADO
COPILABO
DEPARTAMENTO DE POLICIA

el problema de origen externo la garantía del fabricante no iba a operar, preguntándosele incluso si se había caído o algún río o a una piscina, que haberse detectado hongos en el filtro de aire ello implicaba que el agua había ingresado desde hacía mucho tiempo, que no era algo reciente, que al ingresar el agua al ducto de aceite y llegar a los cilindros se produce una compresión hidráulica lo que genera daños a la parte móvil de los cilindros y a otros componentes debido a que un fluido como el agua genera tal resistencia mecánica que no es capaz de comprimir el cilindro quedando el agua estancada. Que el cliente siempre negó la situación señalando no saber como había ocurrido, que pasó un tiempo sin que el motor se interviniera, que luego el cliente solicitó un presupuesto y para constatar los daños internos que tenía el motor se desarmó y en ese momento fue aun más claro el hecho del fluido del agua ya que ésta había ingresado a todas las partes del motor tales como, carter de motor, sistema de escape de motor, culata de motor, cilindros, piezas internas, agregando que cuando se sacó el tapón del aceite como el agua tiene mayor densidad cayó primero el agua y después el aceite mezclado con agua, que de las fotos agregadas a la causa se observa claramente el filtro de aire húmedo y con formación de hongos; el recipiente del filtro de aire con agua estancada; el ducto de escape con agua; la superficie interna de la culata en buen estado y sin signos de daños por alza de temperatura o pérdida de refrigerante; el cilindro 4 estaba más bajo de lo normal encontrándose la viela torcida y deformada; el carter del motor con agua en su interior junto con aceite irregular del motor; el seccionador de aceite del carter con agua dentro del ducto de succión; la culata del motor con signos de oxidación leve ya que se encontraba con agua y aceite; el múltiple de admisión de la culata con signos de oxidación al igual que el múltiple de escape y, que la culata del motor no tiene signos de fallas en ésta o en su empaquetadura. Posteriormente a fojas 148 declara el testigo **JOSE LUIS BARDAWIL HARANKI**, quien declara respecto del punto de prueba N° 2 señalando que la indemnización solicitada por el demandante le parece excesiva ya que el vehículo nuevo tiene un valor de \$6.890.0000 y el cliente está demandando el doble de ese precio. Acto seguido declara don **SELIM DE JESUS SANTISTEBAN DAUD**, quien narra que el 22 de febrero de 2016 el demandante ingresó su vehículo a los talleres de Salfa ya que no corría, que se escaneo el computador del vehículo y no arrojó daño alguno lo que significa que la parte eléctrica de la unidad no tenía ningún problema, que luego comenzaron a revisar visualmente la maquina, encontrando que el filtro de aire estaba empapado de agua e igualmente tenía formación de hongos, que se trataba de agua y no de liquido refrigerante porque los niveles de refrigerante estaban normales, que se llegó a esa conclusión porque el

5 cinco setenta y ocho

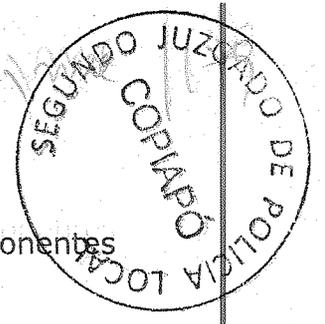


refrigerante que utiliza ese tipo de vehículos es rojo y el agua que había empapado el filtro era incolora además que el depósito del líquido refrigerante estaba en nivel normal de donde se debía concluir que no había perdida o fuga de refrigerante; que al observar la compresión del motor se constató que no tenía compresión en los cilindros por lo que se trató de abrir el motor para evaluar la parte interna y al levantarse la culata se observó el pistón, aclara que en los motores hay dos pistones que trabajan hermanados y dos separados y hermanados a la vez, que se realizó el ciclo de subir los pistones para llegar al punto superior constatándose que el pistón 4 estaba más abajo que el cilindro del pistón ya que la vuela estaba doblada abriéndose el motor para constatar la existencia de un daño mayor, observando que la vuela estaba doblada, los cilindros oxidados y el carter con agua, que se revisó la empaquetadura para ver si el vehículo había sufrido un calentón por alza de temperatura pero todo estaba bien lo que significaba que el refrigerante estaba trabajando normalmente, reiterando que el líquido refrigerante del depósito estaba intacto. Acto seguido la denunciada rinde la confesional de don GUILLERMO GALLEGUILLOS GODOY quien depone al tenor del pliego de posiciones de fojas 139 reconoce haber ingresado el automóvil de su propiedad a los talleres de Salfa el día 22 de febrero de 2016; que no se le informó como operaba la garantía, que se le informó respecto de los hallazgos de agua en diversas piezas del motor a través de fotos que mantenían en un celular y que efectivamente se le indicó que la falla en el vehículo no estaba cubierta con la garantía; que se le informó respecto del presupuesto para la reparación del vehículo, que se desarmó el motor dejándolo completamente desarmado en el maletero del auto y que el vehículo permaneció por más de treinta días en el taller sin que se le cobrara bodegaje.

QUINTO: Que, de los documentos acompañados a la causa se puede concluir que existe entre las partes un contrato de consumo consistente en reparar el vehículo del demandante el cual imprevistamente habría dejado de funcionar, no siendo posible determinar la existencia de un incumplimiento por parte del proveedor.

SEXTO: Que el derecho a garantía legal contemplado en los artículos 20, 21 y 22 de la ley 19.496 protege al consumidor frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, constituyendo un mecanismo mínimo para asegurar bienes de calidad en un mercado determinado. En materia de prestación de servicios la ley del consumidor establece una regulación especial en el párrafo cuarto del título III circunscribiendo en el artículo 40 la responsabilidad del proveedor al

Auto petitorio



incumplimiento de su obligación de emplear en la reparación componentes adecuados al bien que se trate ya sean nuevos o refaccionados.

SEPTIMO: Que, atendidos los antecedentes de la causa y al no ser aplicable al caso de marras el artículo 20 de la ley 19.496 no puede imputarse al proveedor del servicio responsabilidad por eventuales vicios redhibitorios que no se lograron acreditar con la prueba rendida. Por otra parte al no haberse adquirido la convicción acerca de la existencia de algún incumplimiento del proveedor tampoco es posible imputarle al denunciado una infracción al artículo 40 citado.

OCTAVO: Que, para que se configure una infracción al artículo 23 de la ley 19.496, el proveedor debe haber infringido los deberes de cuidado que le impone la ley o el contrato ocasionando un perjuicio al consumidor. En este proceso el menoscabo se produce por un hecho externo, cual fue, el ingreso de agua desde el exterior al filtro de aire afectando a diversas piezas del motor, estando acreditado que el líquido refrigerante se encontraba intacto en el receptáculo que lo contiene.

NOVENO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada carece de responsabilidad no habiendo incurrido en infracción a los artículos 3 letra e); 12; 20 letra c) y 23 inciso primero de la ley 19.496, considerando esta sentenciadora que los hechos que originaron este proceso tienen sus cimientos en un hecho externo imposible de dilucidar por parte del proveedor, porque tal como lo señaló el testigo **ZEBALLOS VILLEGAS** a fojas 145, la empresa no está obligada a investigar de que manera o porque razón ingresó desde el exterior agua al motor ocasionando los daños descritos por los técnicos.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 13, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demandó civilmente solicitando se condenará a la demandada al pago de \$11.650.848 por concepto de daño material constituido por el valor del vehículo y \$2.000.000 por concepto del daño moral configurado por la pérdida de su herramienta de trabajo.

DECIMO PRIMERO: Que, la parte demandada solicita el rechazo de la acción

indemnizatoria porque el daño directo que el actor pretende no se condice con el valor del vehículo del cual además siempre ha estado en posesión, por lo que la suma peticionada constituiría un enriquecimiento ilícito. Que igualmente se debe rechazar el monto demandado a título de daño moral configurado por la pérdida de su principal herramienta de trabajo, sin señalar ni menos acreditar en que se desempeña.

DECIMO SEGUNDO: Que, en los considerandos precedentes se analiza la prueba rendida en autos concluyendo que la acción infraccional no puede prosperar pues no se encuentran acreditadas las infracciones denunciadas, lo que forzosamente implica también el rechazo de la demanda civil, la que se funda en los mismos hechos y fundamentos de derecho.

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e); 12; 20 letra c); 23 de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil;

SE RESUELVE

1° Que **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes por don **GUILLERMO ALFREDO GALLEGUILLOS GODOY** en contra de **SALINAS Y FABRES S.A.** representada por don **JUAN CARLOS MONARDES MACKENZIE**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Freire N° 0330.

2° Que **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **GUILLERMO ALFREDO GALLEGUILLOS GODOY** en contra de **SALINAS Y FABRES S.A.** representada por don **JUAN CARLOS MONARDES MACKENZIE** ambos domiciliados en calle Freire N° 330 de esta ciudad.

3° Que, no se condena en costa al denunciante y demandante por estimar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 4015/2016.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALOUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (S).