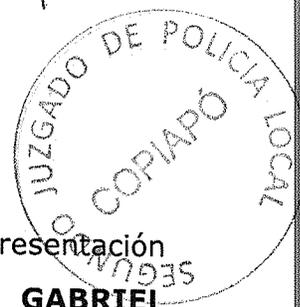


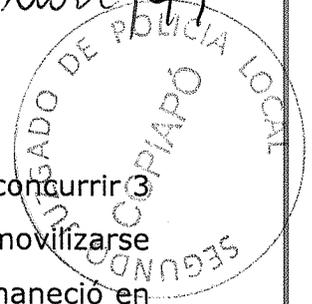
f. cuarente | octavo / 48



Copiapó, nueve de mayo de dos mil diecisiete.

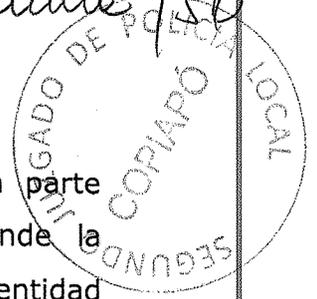
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 34 rola denuncia infraccional presentada por don **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO**, Cedula Nacional de Identidad N° 16.733.543-8, domiciliado en calle José Caroca N° 1130, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.**, representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB**, ambos con domicilio en calle Chacabuco N° 777, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado disposiciones de la ley 19.496. Argumenta como fundamento de la denuncia interpuesta que el día 12 de septiembre de 2016 adquirió en el establecimiento denunciado un repuesto para su vehículo marca Toyota correspondiente a la moldura superior del parabrisas delantero y sus respectivos broches, siendo el costo del repuesto la suma de \$260.000. Que el día 20 de septiembre pagó la suma de \$12.495 por la instalación del repuesto adquirido trabajo que se concretaría en el mismo establecimiento. Que luego de unos días de efectuada la segunda instalación el repuesto se desprendió por lo que concurrió nuevamente al local solicitando su correcta instalación, trabajo que se volvió a realizar, no obstante días después se volvió a desprender viéndose obligado a concurrir por tercera vez al concesionario constatando entonces que los broches del repuesto estaban llenos de pegamento que el jefe del taller área repuestos RAUL PINTO y el asesor ROBERTO ZULETA se comprometieron a encargarse de nuevos broches para reemplazarlos de forma correcta solicitándole ingresar el vehículo al taller por 5 días lo que ocurrió el 12 de diciembre de 2016. Que el día viernes 16 concurrió a buscar el vehículo percatándose que éste permanecía estacionado en el mismo lugar en que lo había dejado cinco días antes y no había sido intervenido razón por la cual optó por retirarlo. Que hasta el momento mantiene el jeep sin el repuesto y lo peor con éste en malas condiciones ya que los broches se encuentran con pegamento en circunstancia que debieron haber sido instalados a presión, que lleva seis meses conduciendo con un ruido molesto por no tener la moldura instalada. Que los hechos narrados constituirían infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496, disposiciones legales que reproduce y solicita se condene al denunciado al pago de una multa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley. Por el primer otrosí y fundado en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios y pide se condene al demandado al pago de **\$772.495**, suma que desglosa en **\$272.495** por concepto de daño emergente constituido por el valor del repuesto y el costo de la instalación y \$500.000 a título de daño moral configurado por el hecho

h - cuante y nure/49



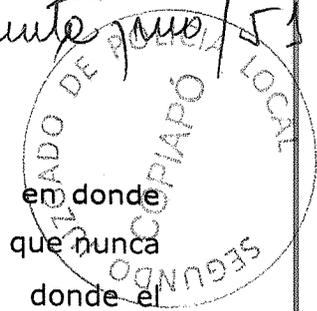
de tener que usar durante seis meses el vehículo sin el repuesto, concurrir 3 veces al establecimiento sin lograr la atención adecuada debiendo movilizarse en taxi junto a su hijo menor durante el tiempo que el vehículo permaneció en el taller sin que se realizara el trabajo encomendado. Por el Segundo Otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Estado de cuenta y comprobante de compra de repuesto y pago de instalación; **b)** Primera y última Orden de trabajo para la instalación del repuesto; **c)** comprobante de denuncia efectuada ante el Sernac sin que se haya entregado una respuesta por parte del denunciado; **d)** correo electrónico de reclamo remitido al sitio oficial de Toyota sin respuesta por parte de la denunciada y, **e)** fotografías que muestran la situación actual y referenciales de como debió haber quedado instalado el repuesto. En el tercer otrosí señala que comparecerá personalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 c) de la ley 19.496; Por el cuarto otrosí, solicita designación de receptor. **2)** A fojas 39 se resuelven las peticiones contenidas en lo principal y otrosíes de la presentación de fojas 34 acogiéndose la acción infraccional y la acción 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 41 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado personalmente al representante legal de la denunciada y demandada civil don **CARLOS NICOLAS GALEB**. **4)** A fojas 42 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante y demandante **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO** y en rebeldía de la denunciada y demandada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA**. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones promovidas y solicita se dé lugar a ellas con costas, solicita igualmente se tengan por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil en rebeldía de la contraparte. El tribunal tiene por ratificadas las acciones, por efectuados los descargos y por contestada la demanda indemnizatoria en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante ratifica los documentos acompañados a la causa e individualizados en el segundo otrosí de la presentación de fojas 34, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Posteriormente el denunciante exhibe al tribunal el repuesto adquirido, observándose que se trata de una moldura que se ubica en la parte superior del parabrisas delantero del auto, que en su cara interna mantiene unos broches los que se encuentran deteriorados y pegados con pegamentos faltando alguno de ellos siendo notoria, atendido el

*f. unuente / 150*



estado de los broches que se trata de una moldura inservible. La parte denunciada no acompaña prueba documental. El denunciante rinde la testimonial de doña **SHIRLEY DOMINIC SOLAR LOPEZ**, Cedula de Identidad N° 16.733.278-1, Ingeniero Civil Metalúrgica, domiciliada en Pasaje Caroca N° 1130, Villa Tierra Viva Oriente, Copiapó, quien previamente juramentada rinde declaración al punto 1° de prueba señalando constarle porque lo acompañó, que el denunciante adquirió en el establecimiento de la denunciada una moldura para ser colocada en la parte superior del parabrisas delantero del vehículo, que el costo del repuesto fue de alrededor de \$260.000 más un adicional por la instalación, trabajo que se efectuaría en el mismo taller de la empresa denunciada. Que la moldura se instaló, se retiró el vehículo del taller y se fueron de viaje cuando repentinamente en el trayecto sintieron un golpe percatándose que la moldura no solo se había desprendido sino que se había salido íntegramente del lugar en que había sido colocada, que detuvieron el vehículo y la recogieron, que al volver concurrieron nuevamente al establecimiento, explicaron lo sucedido y dejaron el vehículo para que reinstalaran la moldura, que en ese momento los broches de la moldura estaban en buenas condiciones. Que transcurridos unos días retiraron el vehículo al que se le había reinstalado la moldura y luego cuando había pasado menos de una semana la moldura no solo se soltó sino que se cayó, que volvieron por tercera vez a la empresa y solicitaron la reinstalación, explicándole los técnicos que había una milimétrica hendidura en el techo ignorando el motivo y que esto impedía que la moldura se fijara adecuadamente y entonces tanto ella como el denunciante se percataron que cuando habían reinstalado por segunda vez la moldura habían colocado pegamento en los broches, que se comprometieron los técnicos a desabollar la hendidura y a colocar por tercera vez la moldura pero para esto el vehículo debía permanecer a lo menos cinco días en el taller, que ingresaron el vehículo un día lunes, que el jueves llamaron para saber el avance en la reparación e instalación, manifestándole el Sr. Zuleta que el vehículo estaba pasando a pintura y que al día siguiente, esto es, el viernes los llamaría para indicarle la hora. Que llamaron todo el día para saber la hora en que debían concurrir a retirar el móvil y al no obtener respuesta concurrieron ese día a las 18:00 horas, esperando por más de una hora ser atendidos hasta que el denunciante ingresó a las dependencias del taller percatándose que el vehículo no había sido intervenido, encontrándose estacionado en el mismo lugar en que había quedado el día lunes en que se ingresó, que no se había reparado la hendidura, no se había colocado la moldura y lo que es peor no se les entregó siquiera una explicación, que ante tal negligencia el denunciante optó por retirar el vehículo en las condiciones en que se encontraba. Que, al no recibir

En cuanto punto 5/51



ninguna explicación efectuaron una denuncia a la empresa Toyota en donde les contestaron que el concesionario se iba a comunicar con ellos lo que nunca ocurrió, razón por la cual reclamaron del hecho ante el Sernac donde el proceso de mediación no prosperó ya que pese a haberse llamado a la denunciada en dos oportunidades no contestó por lo que se decidió judicializar la situación. Al declarar respecto del punto dos la testigo señala que el valor del repuesto ascendió a la suma de \$260.000, que se pagó un adicional por la instalación frustrándose todo ya que la pieza fue colocada en dos oportunidades y siempre se salió, que la ultima vez se dejó el vehículo por cinco días en el taller para que se ejecutara el trabajo sin embargo este no se hizo y no se le dio ninguna explicación al cliente, que desde entonces han debido utilizar el vehículo sin la moldura manteniendo un ruido constante, que los días que permaneció en el taller tuvieron que tomar locomoción colectiva viendo además frustradas sus expectativas de tener un vehículo en optimas condiciones tras haber adquirido un repuesto nuevo para que ello ocurriera. La parte denunciada no rindió prueba testimonial. 5) A fojas 46 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal respecto de las diligencias pendientes en la causa. 6) A fojas 47 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 34 rola denuncia infraccional presentada por don **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO** en contra de la empresa **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB** por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12 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.

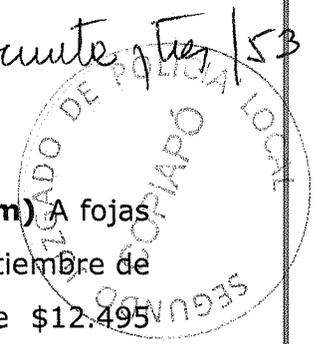
**SEGUNDO:** Que, el representante legal de la denunciada no concurrió a la audiencia decretada pese a estar debidamente emplazado como consta del atestado receptorial de fojas 41, teniéndose por efectuados los descargos en su rebeldía por resolución dictada en la misma audiencia.

**TERCERO:** Que, el denunciante para acreditar su pretensión rindió prueba instrumental acompañando los siguientes documentos: a) A fojas 1

*f. unuente* 10/07/17  
SEGUNDO JUZGADO DE FAMILIA LOCAL  
COPIA

documento denominado "Estado de caso" N° R2017W1308673, correspondiente a reclamo efectuado por el denunciante ante el Sernac con fecha 05 de febrero de 2017, señalándose que el caso se encuentra cerrado, que el motivo del reclamo se debió a problemas en la instalación de la moldura superior en el parabrisas de un vehículo Toyota Modelo FJ cruiser 2013 desprendiéndose en 2 oportunidades, se concurre tres veces al concesionario sin obtener solución, encontrándose a la fecha del reclamo la moldura inutilizable dado que en el autocentro Nicolás pusieron pegamento en los broches, destacando que en el ultimo ingreso al taller (5 días requeridos por el proveedor) el vehículo no fue intervenido, que no hubo solución del caso ya que el proveedor no respondió. **b)** A fojas 2 Formulario de Reclamo ante el Sernac N° R2017W1308673 efectuado por don GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO el 5 de febrero de 2017. Se narran los mismos hechos consignados en el documento agregado a fojas 1 y analizado en el punto anterior, consignándose que el consumidor solicita devolución de moldura y broches para buscar otro lugar donde instalarlo; **c)** A fojas 3 notificación despachada por el Sernac a Automotriz Nicolás Ltda. con fecha 7 de febrero de 2017 explicándole los hechos del reclamo e informándole que tiene un plazo de diez días para dar una respuesta al consumidor; **d)** A fojas 4 notificación remitida por el Sernac al Consumidor informándole que se habría dado inicio al procedimiento de mediación; **e)** A fojas 5 notificación enviada por el Sernac al consumidor solicitándole medios de prueba; **f)** A fojas 6 se incluye nuevamente el reclamo agregado a fojas 2; **g)** A fojas 7 notificación del Sernac al proveedor comunicándole del traslado con insistencia, reiterando el requerimiento al reclamo deducido por el consumidor y peticionándole alternativas de solución, las que deberían ser puestas a disposición del Sernac dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha en que se inscribió en la página web del Servicio. **h)** A fojas 8 notificación enviada por el Sernac al Consumidor con fecha 22 de febrero de 2016 informándole haber puesto el reclamo en conocimiento del proveedor, el plazo otorgado para una respuesta la que no fue evacuada por lo que se procedería a efectuar una gestión de insistencia. **i)** A fojas 9 notificación enviada por el Sernac al Consumidor informándole del cierre del caso por no haber respondido la empresa al reclamo. **j)** De fojas 11 a fojas 27 seguidilla de correos entre el consumidor y la empresa Toyota relacionada con los hechos materia de este juicio. **k)** A fojas 28 estado de la tarjeta CMR Falabella en la que consta un pago efectuado con fecha 12 de septiembre de 2016 a Autocentro Nicolás por la suma de \$260.000. **l)** A fojas 30 factura electrónica emitida por la empresa denunciada al denunciante con fecha 6 de septiembre de 2016 por

fr. urgente y fue / 53



la suma de \$12.495 correspondiente a trabajos de desabolladura. **m)** A fojas 31 y 32 órdenes de trabajo N°s 55493 y 55999 de fechas 20 de septiembre de 2016 y 12 de diciembre de 2016 la primera por un valor de \$12.495 correspondiente a la instalación de moldura (trabajo externo) y la segunda al correspondiente mismo trabajo sin costo; **n)** set de cuatro fotografías una muestra la moldura sin pegamentos en los broches; otra muestra la misma moldura con pegamentos en los broches; otra muestra el parabrisas con la moldura instalada y la última exhibe el parabrisas sin moldura tal como se encuentra actualmente. Posteriormente de fojas 40 a fojas 42 brinda declaración la testigo **SHIRLEY DOMINIC SOLAR LOPEZ** y expone que le consta que el denunciante adquirió una moldura para ser instalada en la parte superior del parabrisas delantero del vehículo, que el costo del repuesto ascendió a \$260.000, que se ingresó el vehículo al taller de **NICOLAS LTDA.** para la instalación de la moldura lo que se hizo con un costo de sobre \$12.000, que a los pocos días la moldura se cayó, reingresando el vehículo a los talleres de la denunciada donde volvieron a reinstalarlo, que sin embargo nuevamente se salió concurriendo una vez más al establecimiento para que la colocaran nuevamente, percatándose que los broches tenían pegamento no obstante que el repuesto debe instalarse a presión, manifestándole el técnico que tenían que dejar el vehículo por 5 días en el taller ya que debían hacer una pequeña desabolladura para que la moldura calzara adecuadamente; que transcurrido el plazo fue a buscar el vehículo encontrándose con que éste no había sido intervenido, que incluso estaba aparcado en el mismo lugar donde lo había dejado el denunciante cinco días antes, que debido a que no se le dio ninguna explicación el actor retiró el vehículo en las condiciones que se encontraba, que dio cuenta del hecho a la empresa Toyota quienes le mandaron un correo manifestándole que el concesionario se comunicaría con él lo que tampoco sucedió, que ante esto se efectuó el reclamo al Sernac quienes notificaron en dos oportunidades a la denunciada a objeto de lograr una mediación sin obtenerse respuesta, por lo que el reclamo debió cerrarse y el afectado demandar judicialmente por infracción a la ley 19.496. Que igualmente el denunciante y demandante exhibió ante el tribunal la moldura constatándose que parte de los broches que deben trabajar a presión estaban quebrados y los restantes con resto de pegamento, quedando de esta manera la moldura absolutamente inutilizada.

**CUARTO:** Que, la denunciada no rindió prueba alguna desde el momento que no concurrió a la audiencia pese a estar su representante legal válidamente emplazado.



**QUINTO:** Que, del análisis de los documentos acompañados en autos, prueba testimonial y exhibición de repuestos se puede colegir que existió una relación de consumo entre las partes consistente en colocar en el parabrisas delantero parte superior una moldura que fue adquirida previamente por el denunciante, pagando a la denunciada la suma de \$12.495 por el trabajo el que se efectuó en dos oportunidades ambas con resultados negativos, sin realizarse en la tercera ocasión en el mes de diciembre de 2016 pese a que a petición del establecimiento el cliente debió dejar el vehículo en los talleres durante 5 días para que se concretara el trabajo, el cual no se hizo, dañándose la moldura desde el momento que se quebraron unos broches y los restantes se dañaron con pegamento que fue utilizado cuando ésta se colocó por segunda vez lo que significó la inutilización del producto como se pudo apreciar al exhibirse el repuesto por el afectado en la audiencia de prueba.

**SEXTO:** Que, del documento agregado a fojas 30 se aprecia que la denunciada percibió \$12.495 por la labor de colocar el repuesto nuevo adquirido en el mismo establecimiento denunciado en la suma de \$260.000 según consta del documento agregado de fojas 28, constando de los dichos de la testigo y de las fotos de fojas 33 en especial de aquella que tiene fecha 09 de febrero de 2017 que el vehículo se encuentra sin moldura superior en el parabrisas delantero.

**SEPTIMO:** Que de los antecedentes aportados por el denunciante y analizados conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que la denunciada incurrió en la situación prevista en el artículo 12 de la ley 19.496 al haberse acreditado en autos que no cumplió con su obligación de colocar adecuadamente el repuesto adquirido pese a haber percibido el precio estipulado por el trabajo y que igualmente cometió la infracción del artículo 23 de la misma ley al ocasionar con su actuar negligente que se aprecia en su conducta, incluso aquella desplegada ante los requerimientos reiterados del Sernac, menoscabo al denunciante desde el momento que la moldura es necesaria para sellar adecuadamente el vidrio del parabrisas, razón por la cual se acogerá la denuncia y se sancionará a la denunciada en la forma que se indicará en lo resolutivo de la sentencia.

## **II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL**

**OCTAVO:** Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 34, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción

fr. evento junio/55

infraccional don **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO** demanda civilmente a la empresa **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** solicitando sea condenada al pago de la suma de **\$772.495** la que desglosa en **\$272.495** correspondiente a daño material constituido por el valor del repuesto \$260.000, deteriorado por la inadecuada manipulación en su instalación y \$12.495 costo de la instalación más \$500.000 a título de daño moral, configurado por los meses en que ha debido utilizar un vehículo que no se encuentra en óptimas condiciones producto de la inadecuada instalación de la moldura superior del parabrisas, el tiempo que debió invertir en ingresar para un mismo trabajo en tres oportunidades distintas el vehículo al taller.

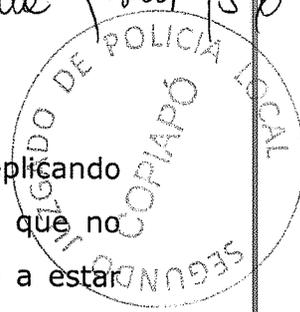
**NOVENO:** Que, el tribunal tuvo por contestada la demanda en rebeldía de la demandada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** desde el momento que el representante legal de ésta don **CARLOS NICOLAS GALEB** no concurrió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba pese a estar válidamente emplazado

**DECIMO:** Que, de los medios de prueba analizados en el considerando tercero se determina la existencia de responsabilidad infraccional, naciendo a la vida de derecho la obligación de indemnizar los perjuicios ocasionados al demandante de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

**UNDECIMO:** Que, los documentos acompañados dan cuenta que el denunciante adquirió el repuesto consistente en una moldura para ser colocado en la parte superior del parabrisas en la sección repuestos de la propia demandante en la suma de \$260.000 y luego pagó adicionalmente por la frustrada instalación del mencionado repuesto la suma de \$12.495, ocasionándosele de esta manera un daño emergente ascendente a \$272.495, por lo que encontrándose acreditado el valor corresponderá que este ítem sea acogido.

**DUODECIMO:** Que, en cuanto al daño moral, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal, no susceptible de evaluación económica, para ordenar su reparación debe establecerse la existencia del mismo por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuese necesario. Que conforme lo señalado, basta con ponerse un momento en el lugar del demandante para entender la afectación psíquica que debió padecer ante la conducta reticente del representante legal de la demandada

6. cuente / seis / 56



inicialmente en la etapa de mediación ante el Sernac, replicando posteriormente dicha conducta ante el Tribunal desde el momento que no concurrió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba pese a estar debidamente emplazado como consta del atestado receptorial de fojas 41.

**DECIMO TERCERO:** Que, el monto de la indemnización del daño moral se determinará en lo resolutivo de la sentencia sobre la base de la prudencia y equidad de manera que el perjudicado tenga una reparación racionalmente equivalente.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23 y 24 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 ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 34 por don **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO** y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB** al pago de una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **GABRIEL EDUARDO MARIN CASTILLO**, condenándose a la demandada **AUTOMOTRIZ NICOLAS LTDA.** representada por don **CARLOS NICOLAS GALEB** a pagar al demandante la suma de **\$272.495** (doscientos setenta y dos mil cuatrocientos noventa y cinco pesos) a título de **daño emergente** y la suma de **\$100.000 (cien mil pesos)** por concepto de **daño moral.**

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 las sumas indicadas en el punto anterior deberán pagarse reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en

f. unente / suti / 57

que el pago se haga efectivo.

4° Que cada parte pagará sus costas

**NOTIFIQUESE.**

**Rol N° 1358/2017.**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.



A large, stylized handwritten signature in black ink.

A faint, illegible handwritten signature in light ink.