

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN**  
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336  
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 330-JME  
Chillán, 31 de octubre de 2017

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 166/2017, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 19.496**, caratulada "**PAULA POKLUDA ARAYA CON COMERCIAL COPELEC S.A.**", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda

atentamente a Ud.-

  
**NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA**  
Secretaria subrogante

  
**MARIELA DAZA MERMOUD**  
Juez subrogante

Señora:

**JUAN PABLO PINTO GELDREZ**  
**DIRECTORA REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CALLE COLO COLO N° 166, CONCEPCION 8VA. REGION DEL BIO BIO**  
**PRESENTE**

2197

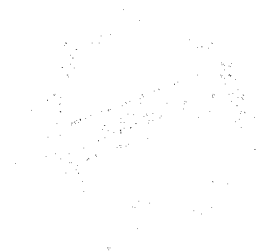
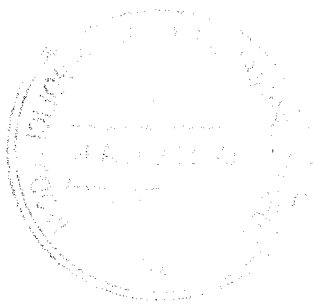
Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGIÓN	
Fecha	06 NOV. 2017
Línea	1183

5

B CARTA CERTIFICADA B5  
A (EMPRESAS)  
Bf \$0

I. MUNICIPALIDAD DE CHILLAN -

1170212846983



Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	
Ciudad	

**CHILLAN, veinticinco de Agosto de dos mil diecisiete**  
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO.-** Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 8 y siguientes y rectificación y aclaración de fs. 15, **INGRID ELIANA ROJAS LUNA**, cédula de identidad N° 11.418.177-3, abogada, con domicilio en calle Bulnes N° 480, Oficina N° 41, comuna de Chillán, en representación judicial de **PAULA ALEJANDRA POKLUDA ARAYA**, cédula de identidad N° 12.588.808-9, domiciliada en calle 18 Norte N° 3246, Loteo Don Rodolfo, comuna de Talca, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **COMERCIAL COPELEC S.A.**, rol único tributario N° 96.661.820-5, representada al tenor de lo dispuesto en los artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **JORGE PONS DAVIKE**, cédula de identidad N° 11.370.657-0, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 425, comuna de Chillán, fundadas en que con fecha 18 de octubre de 2016, su representada adquiere en el local de la querellada en la ciudad de Chillán, un automóvil cero kilómetro, marca Kia, modelo Morning EX 1.2 L 5 MT Non Stop, año de fabricación 2017, según consta de factura electrónica N° 142726, cuyo precio de venta fue la suma de \$ 6.990.001.-, el que presentó fallas en los vidrios delanteros, dejando rayas horizontales al subirlos y bajarlos, lo que se repite posteriormente también con los vidrios traseros, además el cambio de reversa no entraba, lo que se conseguía solo después de varios intentos, por lo que con fecha 16 de noviembre de 2016, ingresa al servicio técnico Baladrón e Hijos S.P.A., en la ciudad de

Talca, según consta del documento de ingreso N° 31179, con tan solo 1.000 kilómetros de recorrido, procediéndose sólo en esa oportunidad a la revisión de kilometraje, debiendo nuevamente ingresarlo a taller con fecha 26 de noviembre, por los problemas que presentaba en los vidrios y en el cambio de reversa, oportunidad en la que se le indica que dichos problemas eran por desperfectos de fábrica, y que se realizaría cambio de molduras. Habiéndole entregado posteriormente el automóvil, se percata que los desperfectos persisten, por lo que, se comunicó vía telefónica con el vendedor comercial de Copelec en Chillán, a quien le dio a conocer la situación, indicándole éste que nada más podía hacer por ella, y que siguiera ingresando el automóvil a taller por los desperfectos que éste presentaba, y que además si ella quería podía tráelo al servicio técnico de Chillán, pero que los gastos debían ser por su cuenta. No conforme con la respuesta que se le dió, se entrevistó con el gerente de Copelec Jorge Pons Davike, quien tampoco accedió a sus peticiones de cambiar el vehículo por otro nuevo, ofreciéndole recibirle el que presentaba fallas en parte de pago por otro que ella eligiera, pero que debía asumir ella el costo de la diferencia. Por lo expuesto y dispuesto en los artículos 3° letra e), 20, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, ruego US., tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIAL COPELEC S.A.**, rol único tributario N° 96.661.820-5, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenar a la contraria, al máximo de las multas señaladas en el cuerpo legal citado, y al pago de las suma \$ 1.500.000.- por concepto de daño emergente, la suma de \$ 1.000.000.-, por el daño concepto de lucro cesante y la suma de \$ 700.000.-, por el moral sufrido, o a la suma mayor o menor que US., estime conforme a derecho y antecedentes de la causa, con expresa condenación en costas.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 37, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **PAULA ALEJANDRA POKLUDA ARAYA**, asistida por su apoderada, abogada, **INGRID ELIANA ROJAS LUNA**, y de la apoderada de la querellada y demandada civil de **COMERCIAL COPELEC S.A.**, abogada, **CAROLINA ANDREA VERA SOTO**, en el que, la primera, ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas a fs. 8 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 21 y siguientes, solicitando que ambas acciones sean rechazadas, con costas, al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella expuestos, con costas.-

**TERCERO.-** Que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir la prueba ofrecida por las partes, rindiendo al efecto la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando para ello todos y cada de los documentos agregados al expediente y que rolan de fs. 1 a 7, e incorpora además en la audiencia los que se agregan de fs. 28 a 34 de la causa; y **ABSOLUCION DE POSCIONES**, solicita se llame a absolver posiciones **JORGE PONS DAVIKE**, cédula de identidad N° 11.370.657-0, en su calidad de jefe de oficina de la querellada, al tenor del pliego que con sobre cerrado en el acto acompaña, Y quien previa y legalmente juramentado, absuelve a fs. 44.-

Por su parte la apoderada de la querellada y demandada, rinde prueba **INSTRUMENTAL**, acompañando bajo apercibimiento legal los documentos que se agrega a fs. 35 y 35.-

**CUARTO.-** Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que, en la acción infraccional, la querellante reclama que, habiendo adquirido con fecha 18 de octubre de 2016, en el local de la querellada, un automóvil cero kilómetro, marca Kia, modelo Morning EX 1.2 L 5 MT Non Stop, año de fabricación 2017, según consta de factura electrónica N° 142726, cuyo precio de venta fue la suma de \$ 6.990.001.-, este presentó fallas en los vidrios delanteros, dejando rayas horizontales al subirlos y bajarlos, lo que se repite posteriormente también con los vidrios traseros, además el cambio de reversa no entraba, lo que se conseguía solo después de varios intentos. Agrega que llevado el vehículo al Servicio Técnico Baladrón e Hijos S.P.A., en la ciudad de Talca, según consta del documento de ingreso N° 31179, con tan solo 1.000 kilómetros de recorrido, no se solucionan las fallas, debiendo nuevamente ingresarlo a taller por los mismos problemas, oportunidad en la que se le indica que éstos son de fábrica, y que se realizó un cambio de molduras, por lo que reclama la actitud negligente, lo que causa menoscabo a su calidad de consumidor, demandando civilmente, daño patrimonial o emergente, lucro cesante y daño moral, como consecuencia del actuar de la sociedad demandada, indicando en la rectificación de la demanda de fs. 15, montos de \$ 1.500.000.-, \$ 1.000.000.- y \$ 700.000.- por ítem, respectivamente, y un total de \$ 3.200.000.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 21 y siguientes, la querellada contesta tanto la acción infraccional como la demanda civil, solicitando su rechazo, aduciendo que, los dichos de la actora carecen de veracidad, toda vez que la caja de cambios fue revisada por el Servicio Técnico, sin presentar problemas, siendo sólo una mala manipulación de la palanca de cambios.

Respecto al alza vidrios, se le ofreció a la querellante se solucionó con la garantía que operó en su favor, la que dada la extensión de ésta, puede seguir enviando a taller el vehículo adquirido, aunque existe la negativa de la actora a reingresar éste a taller, por lo que no existiría ilicitud en el actuar de la empresa ni conducta negligente ni culposa de su parte.-

**TERCERO.-** Que, en cuanto a la pruebas allegadas, la parte querellante acompaña los siguientes documentos: copias simple de la factura electrónica N° 142726 de 18 de Octubre de 2016, por la cual compra el un automóvil cero kilómetro, marca Kia, modelo Morning EX 1.2 L 5 MT Non Stop, año de fabricación 2017, por la suma de \$ 6.990.001.- que rola a fs. 1; certificado de recepción de vehículos del Servicio Técnico Baladrón e Hijos S.P.A., N° de ingreso 31179, de 16 de Noviembre de 2016, de fs. 2; certificado de recibo de conformidad firmado por la querellante al Servicio Técnico referido por cambio de molduras de vidrios puertas delanteras, de 22 de Noviembre de 2016, a fs. 3; certificado de inscripción y anotaciones del vehículo P.P.U. JFPW-30-4, a nombre de la actora, de fs. 4 y 5; declaración jurada de María Soledad Verdugo Alegría, ante el Notario Público de Talca Héctor Ferrada Escobar, de fs. 28; certificado de Taller de Mecánico Automotriz Moraga de fecha 28 de Noviembre de 2016, de fs. 31; copia de Garantía y Mantenimiento del vehículo KIA, de fs. 32 a 34; copias de dos correos electrónicos de fs. 35 y 36; los que no han sido objetados por la parte querellada, por lo que se da valor de plena prueba.-

**CUARTO.-** Que, de acuerdo a la póliza la garantía del vehículo de la querellante, ésta es por tres años o hasta los 100.000 kms., lo que ocurra primero, según se indica en dicha póliza a fs. 32 a 34.-

**QUINTO.-** Que, a fs. 43, absuelve posiciones **JORGE PONS DAVIKE**, jefe de oficina de la querellada, el que ratifica los argumentos contenidos en la contestación de las acciones interpuestas, y la vigencia de la garantía,

ofreciéndose a la querellante traer el vehículo a taller, lo que no fue aceptado por ésta.-

**SEXTO.-** Que, en la especie se encuentra acreditado en autos, que la querellante adquirió el vehículo cero kilómetro, marca Kia, modelo Morning EX 1.2 L 5 MT Non Stop, año de fabricación 2017, el que fue llevado a mantención de los 1.000 kms., por desperfecto en los alza vidrios y el palanca de cambio para ingresar la reversa. Que respecto a dichas fallas, la actora retiró el vehículo el 22 de Noviembre de 2016, del Servicio Técnico Baladrón e Hijos S.P.A., solo anotando una observación respecto del cambio de molduras de vidrios delanteros, pero sin hacer objeciones de lo segundo, según documento de fs. 3, con lo cual se entiende que lo recibió a conformidad, con lo cual la empresa denunciada, cumplió con la mantención del vehículo y con su revisión en la oportunidad que ingreso a taller, sin poder detectarse la falla que reclama en relación a la reversa.-

**SEPTIMO.-** Que, en consecuencia, estando vigente la póliza de garantía para su cualquier reparación del vehículo , procede que éste se ingrese al servicio técnico de la empresa, de acuerdo a lo que dispone el artículo 21 inciso nueve de la Ley N° 18.287, " tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerse efectiva ante quién corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza. " Esta disposición, prevalece a la disposición 20 de la Ley citada, que permite al consumidor optar, por la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. -

**OCTAVO.-** Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta



manera estimarse por quien sentencia, que no ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de Comercial Copelec S. A., atendido lo razonado en los considerandos precedentes, y no existiendo infracción a la ley citada por parte de la Empresa denunciada, no puede prosperar asimismo la acción civil deducida.-

Con lo expuesto, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 y artículos 1 N° 1 y 2, 2 y 2 bis, 3, 12, 20, 21, 23, y 50 A, B, C y D de la Ley 19.496, **SE RESUELVE:**

**1.-** Que, **no ha lugar** querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 8 y siguientes, por **INGRID ELIANA ROJAS LUNA**, cédula de identidad N° 11.418.177-3, abogada, con domicilio en calle Bulnes N° 480, Oficina N° 41, comuna de Chillán, en representación judicial de **PAULA ALEJANDRA POKLUDA ARAYA**, independiente, cédula de identidad N° 12.588.808-9, domiciliada en calle 18 Norte N° 3246, Loteo Don Rodolfo, comuna de Talca, en contra de **COMERCIAL COPELEC S.A.**, rol único tributario N° 96.661.820-5, representada por **JORGE PONS DAVIKE**, cédula de identidad N° 11.370.657-0, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 425, comuna de Chillán, sin costas.-

**2.-** Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 8 y siguientes, y rectificación y aclaración de fs. 15, por **INGRID ELIANA ROJAS LUNA**, cédula de identidad N° 11.418.177-3, abogada, con domicilio en calle Bulnes N° 480, Oficina N° 41, comuna de Chillán, en representación judicial de **PAULA ALEJANDRA POKLUDA ARAYA**, independiente, cédula de identidad N° 12.588.808-9, domiciliada en calle 18 Norte N° 3246, Loteo Don Rodolfo, comuna de Talca, en contra de **COMERCIAL COPELEC S.A.**, rol único tributario N° 96.661.820-5, representada por **JORGE PONS DAVIKE**, cédula de identidad N° 11.370.657-0, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio para

estos efectos en calle El Roble N° 425, comuna de Chillán, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.-  
Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-



Dictada por don **IGNACIO MARÍN CORREA**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-



Autorizada por la Secretaria Abogado Titular, señora **MARIELA DAZA MERMOUD**.-