

## **La Florida a veinte de Febrero de dos mil diecisiete**

### **VISTOS Y CONSIDERANDO:**

1.- Que a fojas 11 y siguientes doña ELIZABETH CRISTINA POBLETE MONTALVA, ejecutiva comercial, cedula nacional de identidad N° 13.445.847-K, domiciliada en calle San Crecente N° 81, piso 6, Las Condes, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, por infracción de la ley 19.946 sobre Protección a los derechos de los Consumidores en contra de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRIZ LIMAHUE, representada por don HECTOR CACERES, ambos con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna N°11.488, La Florida. Mediante dicha acción solicito que la demandada fuera condenada a pagarle la suma total de \$2.173.933 por concepto de: 1) \$271.413 correspondientes daño emergente y \$2.000.000 por concepto de daño moral, todo con expresa condenación en costas.

En dicha presentación y por comparecencia de fojas 17 expone que el día 30 de Mayo de 2016, ingreso su vehículo marca Ssanyoung, modelo Kyron, placa patente CCXJ-43, en el servicio Automotiz Limahue, bajo la orden de trabajo N° 4064, para realizar cambio de correa externa, cambio reten delantero, cambio filtro petróleo y revisión de frenos, el día 01 de Junio luego de cancelar el costo de las reparaciones, le entregaron su vehículo, pero luego al poco andar, se tiene que detener ya que comenzó a salir con gran fuerza del motor petróleo desde el vehículo, por lo que contacto con el taller, quienes enviaron un mecánico que reparo provisoriamente la falla y así trasladarlo de vuelta a este.

Agrega que luego de tres días de intentar repararlo indican que un especialista lo reviso y el costo de reparación debía correr por su cuenta, por lo que retiro su vehículo y envió a otro servicio técnico donde si fue reparado correctamente. Indica que en el nuevo servicio técnico le señalaron que el sistema de inyección había sido armado al revés.

2.- Que a fojas 17 comparece don HECTOR EDUARDO CACERES SOTO, cedula nacional de identidad N° 8.741.397-7, comparece en su calidad de representante legal de CENTRO SERVICIOS LINAHUE, quien señala desconocer los hechos ocurridos y que la denunciante solo se entendió con un operador del taller de nombre Ignacio Cáceres.

3.- Que a fojas 31 se llevó a efecto comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

La demanda viene a contestar la demanda señalando que la demandante nunca se contactó con el representante de la empresa para hacer valer su garantía, así como nunca fueron notificados del reclamo efectuado en el SERNAC.

La parte demandante rinde prueba documental consistente comprobantes de orden de servicio, cuatro fotografías del vehículo y los hechos denunciados, copia de factura y orden de trabajo, copia de denuncia efectuada en el sernac.

La parte demandada rinde prueba documental consistente en 6 comprobantes y orden de servicio por la reparación del móvil de la denunciante.

4.- Que a fojas 53 no habiendo diligencias pendientes, pasaron los autos a dictar sentencia.

5.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, las declaraciones indagatorias y los demás antecedentes del proceso, este Sentenciador ha concluido que efectivamente la sociedad denunciada SERVICIOS AUTOMOTRIZ LIMAHUE, representada por don HECTOR EDUARDO CACERES SOTO, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores", que dispone: "Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", toda vez ha quedado acreditado según los antecedentes de la causa, que señalan que efectivamente el vehículo fue mal reparado, una vez que el demandante vuelve al servicio y busca una solución esta no fue satisfactoria, por lo que tuvo que concurrir a otro servicio técnico para que su vehículo fuera reparado.

6.- Por otra parte la demandada con su conducta también, ha infringido también lo señalado en el artículo 12 de la ley 19.496, sobre "Normas de protección a los derechos de los consumidores que previene que todos los proveedores de bienes o servicios estarán obligados a respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

7.- Que existiendo entre la infracción cometida por SERVICIOS AUTOMOTRIZ LIMAHUE, representada por don HECTOR EDUARDO CACERES SOTO, cedula nacional de identidad N° 8.741.397-7 y los perjuicios cuya indemnización reclama la demandante doña ELIZABETH CRISTINA POBLETE MONTALVA, en su presentación de fojas 11, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma \$271.413 por concepto de daño emergente, por la mala calidad del servicio y los gastos adicionales que tuvo que incurrir el demandante para reparar su vehículo, suma

que deberá ser solucionada debidamente reajustada como lo señala el artículo 27 de la ley 19.946, más intereses corrientes que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo,

8.- Que respecto al daño moral solicitado por la parte POBLETE MONTALVA este sentenciador deberá desestimarla por no haberse acreditado fehacientemente la existencia de este por alguno de los medios que señala la ley, y

#### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24, 26, 27, 28 y 33 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil

#### **RESUELVO:**

1.- Acójase la querrela Interpuesta a fojas 11, por doña ELIZABETH CRISTINA POBLETE MONTALVA y se condena a de SERVICIOS AUTOMOTRIZ LIMAHUE, representada por don HECTOR EDUARDO CACERES SOTO, cedula nacional de identidad N° 8.741.397-7, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna N°11.488, La Florida, al pago de una multa de 5 UTM por haber cometido la infracción aludida en las normas legales citadas en el considerando quinto de este fallo

La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibiendo reclusión del representante legal.-

2.- Acógrese la demanda civil interpuesta a fojas 11 y siguientes, en cuanto se condena a SERVICIOS AUTOMOTRIZ LIMAHUE, representada por don HECTOR EDUARDO CACERES SOTO, cedula nacional de identidad N° 8.741.397-7, ambos domiciliados en Avenida Vicuña Mackenna N°11.488, La Florida, a pagar a doña ELIZABETH CRISTINA POBLETE MONTALVA, la suma de suma \$271.413 (doscientos setenta y un mil cuatrocientos trece mil), suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de conformidad a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 19.946 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es el día 30 de Mayo de 2016 y el mes precedente de aquel en que se verifique el pago, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado.-

La parte que ha sido condenada deberá pagar las costas de la causa.

Envíese en su oportunidad copia de este fallo al servicio nacional del consumidor

Notifíquese personalmente o por cedula

Regístrese y archivase en su oportunidad.

**Rol N°136.013-4**

**DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**