



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
OSORNO

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	04 JUN 2019
HORA:	16:00 horas
QUIEN RECIBE:	PZocan?

00224

Oficio N° 3421  
Osorno, 02 de julio de 2019.

DE: MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.  
JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE OSORNO.

A : SR. BLAS GONZALEZ FEHRMANN  
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.  
BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa Rol N°9704-2018 (PR), caratulada "BARAHONA AMPUERO - AUTOMOTRIZ ARAUCO OSORNO", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto de remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales pertinentes. -

Saluda Atte. a UD.

RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE  
SECRETARIO ABOGADO

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.  
JUEZ TITULAR



Osorno, a siete de junio de dos mil diecinueve.

A fojas 1 y siguientes, con fecha 24 de octubre de 2018, doña **CAROLINA NATALIA BARAHONA AMPUERO**, empleada, domiciliada en calle Francisco Bilbao N° 1129, oficina 701, Osorno, deduce querrela infraccional en contra de **COMERCIAL Y SERVICIOS AUTOMOTRICES ARAUCO LIMITADA**, representada por doña Marcela Martabit Aubel, domiciliados en calle Victoria N° 477, Osorno, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que es propietaria del vehículo marca Subaru que individualiza, patente HJYY-12 y que, desde su compra, como unidad nueva, la ha sometido responsablemente a las mantenciones recomendadas por la propia marca, de acuerdo a los kilómetros recorridos por el vehículo, asistiendo a la concesionaria de la marca, que es la querrellada de autos. Prosigue afirmando que, el día 27 de abril de 2018, alrededor de las 07.30 horas, en circunstancias que se dirigía por la Ruta U-55, desde Osorno a Puerto Octay, el vehículo frenó bruscamente la rueda trasera izquierda, viéndose expuesta a riesgo de accidente de tránsito, circulando a 100 kilómetros por hora, corriendo grave peligro su vida, logrando detenerse y siendo el vehículo retirado por el servicio técnico querrellado, ingresando con la rueda trasera izquierda frenada por completo, lo que habría acontecido sólo tres días después de la última mantención. Afirma que desde esa fecha en adelante, el vehículo fue sometido a una serie de reparaciones por la querrellada, la que no le habría dado garantías de un trabajo responsable y seguro, ya que producto de todo ello, el vehículo no lo ha podido utilizar con la seguridad y confianza que se garantizaba al momento de su adquisición, razón por la cual, el 07 de mayo de 2018 ingresó reclamo al Sernac, siendo respondido el 23 del mismo mes, ofreciéndosele mantención gratuita de los 90.000 kilómetros, pero sin nada que le compense por los perjuicios causados por las deficientes reparaciones y mantenciones efectuadas por la denunciada. Ante su negativa, se le ofreció entregar su vehículo en parte de pago, valorizándolo en la suma de \$9.000.000 y pagando una importante diferencia para obtener una nueva unidad de los modelos que describe, con mantención gratuita de 15.000 kilómetros, lo que tampoco aceptó, al desvalorizar su vehículo y no le compensa el daño ocasionado, agregando que la garantía del vehículo se extiende por 5 años o hasta llegar a los 100.000 kilómetros, lo cual se encuentra vigente. Por todo ello, considera que se ha vulnerado en su perjuicio, la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la querrellada al máximo de las multas legales, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letras e), b), e) y 23 de dicho cuerpo legal.

**CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.**

Osorno.

02 JUL. 2019



En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando la suma de \$2.045.544, por concepto de servicios de reparación, mantención y repuestos, más la suma de \$5.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de la demanda, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e) de Ley N° 19.496 y artículos 2314 y 2329 del Código Civil y en el otrosí segundo, designa abogado patrocinante y confiere poder a don MICHEL ELIAS SACAKINI GARABED.

A fojas 11, con fecha 07 de diciembre de 2018, apoderado de la parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 15 y siguientes, con fecha 07 de diciembre de 2018, doña ANDREA GONZALEZ VERGARA, abogada, en representación de **COMERCIAL Y SERVICIOS AUTOMOTRICES ARAUCO LIMITADA**, contesta acción infraccional, solicita su rechazo en todas sus partes, con costas, por cuanto los hechos relatados no constituyen infracción a la Ley del Consumidor, según lo que expone a continuación. Afirmo que es efectivo que la querellante ha efectuado las mantenciones de su vehículo con ellos, al ser su representada la concesionaria de la marca Subaru, desconociendo los hechos ocurridos a ella el día 27 de abril de 2018, limitándose a trasladarse a la plaza de armas de Puerto Octay personal de esa empresa, donde ella los esperaba, retirándolo en perfectas condiciones de ese lugar y llevándolo hasta Multiservice Arauco, para las evaluaciones correspondientes, siendo efectivo que el vehículo fue sometido a mantención el día 24 de abril de 2018, no existiendo constantes reparaciones, sino que se trata de los servicios que entrega la marca a sus clientes, según protocolo, sin costo alguno. Además, agrega que ellos no han recibido reclamo alguno de la clienta, fuera de esta acción judicial, sino que el reclamo se hizo ante Subaru Chile, entidad que le hizo varias ofertas a la querellante, explorando la posibilidad de tasarle el vehículo, a fin de otorgarle una salida comercial que le de satisfacción con un nuevo vehículo, lo cual ella no aceptó, aclarando en seguida la aplicación de la garantía contractual y la garantía extendida, etapa en la que se encuentra la querellante de autos. Por todo ello, señala que su representada no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor y que, a mayor abundamiento, “el Servicio Técnico, excediéndose de los límites que ofrece la garantía y solo a modo de fidelización de esta clienta, le revisó el vehículo tras su llamado telefónico e incluso lo retiró en compañía de sus técnicos para evaluación el día de los hechos que motivan esta denuncia”. Además, que la querellante

reclamó ante Sernac y Subaru Chile le ofreció la mantención gratuita del vehículo a sus 90.000 kilómetros.

En cuanto a la demanda civil, por lo expuesto al contestar acción infraccional, solicita su rechazo, con costas y en relación al daño emergente y daño moral reclamado, señala que, siendo carga procesal de la demandante civil, deberá acreditarlos. En el otrosí tercero, acompaña lista de testigos; en el cuarto y sexto otrosíes, acompaña documentos de fojas 12 a 14 y en el quinto otrosí, señala medios de prueba.

A fojas 22 y siguientes, con fecha 07 de diciembre de 2018, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con asistencia de las partes y sus testigos, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, suspendiéndose audiencia.

A fojas 92 y siguientes, con fecha 16 de enero de 2019, se reanuda audiencia de estilo, con asistencia de ambos apoderados de las partes, teniéndose por contestadas ambas acciones, siendo llamadas a conciliación, sin producirse y recibíndose la causa a prueba, acompañándose documentos de fojas 32 a 91, rindiéndose testimonial de las partes a continuación, con un testigo de la querellante y demandante civil y dos testigos de la querellada y demandada civil, realizando peticiones las partes y siendo ellas resueltas de inmediato, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 97, 98 y 99, con fecha 28 de febrero de 2019, rolan sobre, pliego y posiciones absueltas por doña Marcela Martabit Aubel.

A fojas 100, 101 a 102 y 103, con fecha 28 de febrero de 2019, rolan sobre, pliego y posiciones absueltas por doña Carolina Natalia Barahona Ampuero.

A fojas 106, con fecha 14 de mayo de 2019, se cita a las partes a oír sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.**

**PRIMERO:** Que, la denunciante, doña Carolina Natalia Barahona Ampuero, en su presentación de lo principal de fojas 1 y siguientes, deduce querrela infraccional por Ley N° 19.496, en contra de Comercial y Servicios Automotrices Arauco Limitada, fundamentando su reclamo en la circunstancia de ser propietaria del vehículo marca Subaru que individualiza, patente HJYY-12 y que, desde su compra, como unidad nueva, la ha sometido responsablemente a las mantenciones recomendadas por la propia marca, de acuerdo a los kilómetros recorridos por el vehículo, asistiendo a la concesionaria de la marca, que es la querellada de autos. Prosigue afirmando que, el día 27 de abril de 2018, alrededor de las 07.30 horas, en circunstancias que se dirigía por la Ruta U-55, desde Osorno a Puerto Octay, el vehículo frenó bruscamente la rueda trasera

izquierda, viéndose expuesta a riesgo de accidente de tránsito, circulando a 100 kilómetros por hora, corriendo grave peligro su vida, logrando detenerse y siendo el vehículo retirado por el servicio técnico querellado, ingresando con la rueda trasera izquierda frenada por completo, lo que habría acontecido sólo tres días después de la última mantención. Afirma que desde esa fecha en adelante, el vehículo fue sometido a una serie de reparaciones por la querellada, la que no le habría dado garantías de un trabajo responsable y seguro, ya que producto de todo ello, el vehículo no lo ha podido utilizar con la seguridad y confianza que se garantizaba al momento de su adquisición, razón por la cual, el 07 de mayo de 2018 ingresó reclamo al Sernac, siendo respondido el 23 del mismo mes, ofreciéndosele mantención gratuita de los 90.000 kilómetros, pero sin nada que le compense por los perjuicios causados por las deficientes reparaciones y mantenciones efectuadas por la denunciada. Ante su negativa, se le ofreció entregar su vehículo en parte de pago, valorizándolo en la suma de \$9.000.000 y pagando una importante diferencia para obtener una nueva unidad de los modelos que describe, con mantención gratuita de 15.000 kilómetros, lo que tampoco aceptó, al desvalorizar su vehículo y no le compensa el daño ocasionado, agregando que la garantía del vehículo se extiende por 5 años o hasta llegar a los 100.000 kilómetros, lo cual se encuentra vigente. Por todo ello, considera que se ha vulnerado en su perjuicio, la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la querellada al máximo de las multas legales, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letras e), b), e) y 23 de dicho cuerpo legal.

**SEGUNDO:** Que, la denunciada, a través de su apoderada, doña Andrea Gonzalez Vergara, en su contestación de fojas 15 y siguientes, solicitó el rechazo de la acción intentada, con costas, por cuanto los hechos relatados no constituyen infracción a la Ley del Consumidor, afirmando que es efectivo que la querellante ha efectuado las mantenciones de su vehículo con ellos, al ser su representada la concesionaria de la marca Subaru, desconociendo los hechos que le ocurrieron a la querellante el día 27 de abril de 2018, limitándose a trasladarse a la plaza de armas de Puerto Octay personal de esa empresa, donde ella los esperaba, retirando el vehículo en perfectas condiciones de ese lugar y llevándolo hasta Multiservice Arauco, para las evaluaciones correspondientes, siendo efectivo que el vehículo fue sometido a mantención el día 24 de abril de 2018, no existiendo constantes reparaciones, sino que se trata de los servicios que entrega la marca a sus clientes, según protocolo, sin costo alguno. Además, agrega que ellos no han recibido reclamo alguno de la clienta, fuera de esta acción judicial, sino que el reclamo se hizo ante Subaru Chile, entidad que le hizo varias

ofertas a la querellante, explorando la posibilidad de tasarle el vehículo, a fin de otorgarle una salida comercial que le de satisfacción con un nuevo vehículo, lo cual ella no aceptó, aclarando en seguida la aplicación de la garantía contractual y la garantía extendida, etapa en la que se encuentra la querellante de autos. Por todo ello, señala que su representada no ha cometido infracción alguna a la Ley del Consumidor y que, a mayor abundamiento, "el Servicio Técnico, excediéndose de los límites que ofrece la garantía y solo a modo de fidelización de esta clienta, le revisó el vehículo tras su llamado telefónico e incluso lo retiró en compañía de sus técnicos para evaluación el día de los hechos que motivan esta denuncia". Además, que la querellante reclamó ante Sernac y Subaru Chile le ofreció la mantención gratuita del vehículo a sus 90.000 kilómetros.

**TERCERO:** Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras d) y e), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, debiendo considerarse documentos de fojas 12 a 14, 32 a 61 a 91, testimonial de fojas 92 vuelta y siguientes y absoluciones de posiciones de fojas 97 a 103, existiendo relación de proveedor a consumidor entre Comercial y Servicios Automotrices Arauco Limitada y doña Carolina Natalia Barahona Ampuero, realizándose en contra del proveedor imputaciones de no haber dado cumplimiento a los términos de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, sin que se haya especificado por la querellante, las circunstancias específicas de mal servicio que se le imputan a la querellada, ya que en autos no se han acompañado antecedentes que demuestren que la proveedora dejó de cumplir con sus obligaciones legales para con su consumidora, en lo relativo al servicio técnico de un vehículo de marca Subaru, de la cual ella es concesionaria.

**CUARTO:** Que, en relación a lo anterior, resulta determinante para este sentenciador, el documento agregado en estos autos de fojas 50 a 60, especialmente el de fojas 59, donde queda claro que la querellante pretendía el cambio de vehículo por uno nuevo, con iguales características, y que para ello emplazó, directamente y luego ante el Sernac, a la empresa Subaru Chile, lo cual no trajo consecuencias positivas, de todo lo cual fluye para este sentenciador, que la querellante no está conforme con el vehículo que adquirió, pero ello no puede significar necesariamente que haya habido un mal servicio técnico por la querellada, circunstancia que no ha sido demostrado en autos, pareciendo más bien que lo que debía acontecer, era demandar a la empresa que le

vendió el vehículo o que lo fabricó, por las eventuales y constantes deficiencias que este habría presentado.

**QUINTO:** Que, en la especie, como el vehículo en cuestión fue adquirido a un proveedor ajeno a este juicio y que de sus deficiencias se reclamó a la empresa responsable de la marca en Chile, solicitándose el cambio de vehículo por uno nuevo, no podría prosperar una acción en contra de la querellada de autos en este sentido y, ante la acción infraccional de autos, esto es, denuncia de mal servicio técnico, ello no ha sido acreditado, razón por la cual no procede acoger la denuncia de la querellante de autos, doña Carolina Natalia Barahona Ampuero, en contra de su proveedora, Comercial y Servicios Automotrices Arauco Limitada, encargada de la mantención del vehículo marca Subaru adquirido a la Automotora Pompeyo Carrasco en la ciudad de Santiago.

**SEXTO:** Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, la denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada.

## **II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.**

**SÉPTIMO:** Que, la parte demandante civil de doña Carolina Natalia Barahona Ampuero, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Comercial y Servicios Automotrices Arauco Limitada, reclamando la suma de \$2.045.544, por concepto de servicios de reparación, mantención y repuestos, más la suma de \$5.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de presentación de la demanda, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e) de Ley N° 19.496 y artículos 2314 y 2329 del Código Civil y, a su vez, la parte demandada civil, por lo expuesto al contestar acción infraccional, solicita su rechazo, con costas y en relación al daño emergente y daño moral reclamado, señala que, siendo carga procesal de la demandante civil, deberá acreditarlos.

**OCTAVO:** Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, habiéndose apreciado las pruebas y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287, debiendo cada parte pagar sus costas.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras d) y e), 23 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre

Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. **NO HA LUGAR** a la querrela infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **CAROLINA NATALIA BARAHONA AMPUERO**, en contra de **COMERCIAL Y SERVICIOS AUTOMOTRICES ARAUCO LIMITADA**, representada por doña Marcela Martabit Aubel
- B. **NO HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **CAROLINA NATALIA BARAHONA AMPUERO**, en contra de **COMERCIAL Y SERVICIOS AUTOMOTRICES ARAUCO LIMITADA**, representada por doña Marcela Martabit Aubel
- C. Cada parte pagará sus costas.

**ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA**

Rol N° 9.704-18

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.