

f. Cuanto Truete, suete / 137



Copiapó, treinta y uno de octubre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 12 rola querrela infraccional presentada por el abogado don **DARWIN VARAS ARAYA**, en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ**, domiciliados ambos en calle Chacabuco N° 520, Tercer Piso, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **AUTOCENTRO NICOLAS LTDA.**, representada por su gerente general o en su defecto, por el Jefe de oficina y / o administrador conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496 don **ILLICH GALVEZ CALABACERO**, ambos con domicilio en calle Chacabuco N° 753, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado disposiciones de la ley 19.496. Argumenta como fundamento de la denuncia interpuesta que el día 29 de octubre del año 2016 su representado adquirió en la empresa denunciada una camioneta marca JAC, Modelo T6 DC 2.0, color plata, año 2017 cuyo valor era de \$10.154.101, el que fue cancelado con un pie de \$2.700.000 y el saldo en 48 cuotas de \$269.647 pagaderas los días 10 de cada mes, venciendo la primera el 10 de enero de 2017. Que con fecha 3 de enero de 2017 la camioneta presenta el primer desperfecto encendiéndose la luz del testigo en el tablero de control denominado EPC, lo que originaba problemas en el sistema de velocidad del vehículo y otros componentes electrónicos computacionales asociados difíciles de determinar, ingresándose a taller el día 4 de enero de 2017 permaneciendo en reparación alrededor de dos días, que al momento de retirar la camioneta según la información entregada por el proveedor, la falla se había originado por falta de contacto en los conectores, comprometiéndose a remitir un informe de la reparación efectuada lo que al 18 de enero de 2018 fecha de presentación de la querrela aún no había ocurrido. Que el 17 de Enero de 2017 la camioneta vuelve a presentar el mismo desperfecto, permaneciendo en reparación por otros dos días indicándosele a su representado que en esta oportunidad la falla o desperfecto era en la velocidad crucero. Que el 31 de enero de 2017 la unidad ingresa por tercera vez a taller con el mismo desperfecto, dándose además cuenta que de la reparación anterior se había mal instalado la tapa del cubre volante, solicitándose formalmente al Gerente Sr. **GALVEZ CALABACERO** el cambio del vehículo por otro nuevo o la devolución del dinero ya que en menos de tres meses se habían presentado recurrentemente fallas sin que se le brindara una adecuada solución, negándosele la posibilidad señalándole que lo solicitado no era fácil de conseguir. Con fecha 2 de junio de 2017 volvió a presentarse la misma falla, esto es, encendido del EPC. Su representado ingresa nuevamente la camioneta a taller, y teniéndose en consideración que el

f- cinco trullo, eduo / 138



vehículo presentaba 4 fallas consecutivas le entregan al cliente un vehículo de reemplazo por el tiempo que dure la reparación. El 3 de noviembre de 2017 se presenta la misma falla y además un corte eléctrico quemando las luces del tablero central y la tercera luz de freno, se ingresa nuevamente a taller permaneciendo siete días en reparación siendo entregada con fecha 9 de noviembre de 2017, que al llegar su representado a Caldera se percata que los problemas por los que había ingresado el vehículo al taller no habían sido solucionados, siendo ingresada por sexta vez el 11 de noviembre de 2017 luego de cinco días en taller fue entregada manteniéndose la falla del intermitente argumentando que el repuesto llegaría en el plazo de 10 días fecha en que se comunicarían para agendar una vez más el ingreso de la camioneta al taller. Que el 15 de diciembre de 2017 la camioneta presentó la misma falla por séptima vez, remitiendo en ese momento su representada un correo electrónico al Gerente indicándole las molestias por lo reiterativo de las fallas, respondiéndole en la misma fecha, "*que a consecuencia de su correo se habían contactado con la gente de asistencia técnica de la marca quienes los habían estado apoyando en el caso y que les habían indicado que debían ingresar el vehículo dado que el código que figura en el tablero es muy amplio en relación a la falla o componente que esta vez puede estar en problemas, que por la razón mencionada deberá ingresarla nuevamente para poder revisar y realizar el procedimiento que les indica la marca a través de la asistencia técnica de JAC*". Que según los propios dichos de la demandada no existe claridad en cual es el componente del vehículo que pudiera estar fallando, lo que genera que dicho vehículo no tenga una solución técnica definitiva, no sirviendo para el fin que fue adquirida ya que dicha falla puede ocasionar que el vehículo deje de funcionar en cualquier momento. Que la falla reiterativa que se mantiene a la fecha de presentación de la querrella enero de 2018 relativa al testigo EPC no ha logrado ser subsanada no obstante los constantes ingresos a taller por lo que derechamente se exige la devolución del dinero por parte del proveedor o en su defecto el reemplazo por un vehículo nuevo. Posteriormente y como antecedente de derecho de su petición cita y reproduce el artículo 21 de la ley 19.496, señalando conforme lo consignado en la norma, que en el caso de marras la garantía otorgada por el proveedor es de tres años ó 100 mil kilómetros, condición que se cumpla primero por lo que desde la adquisición del vehículo ha transcurrido aproximadamente un año y medio manteniendo aún la garantía legal vigente. Que el vehículo ha presentado la misma falla mecánica sin que se le haya brindado una solución, generándose la ultima el 15 de diciembre de 2017, por lo que encontrándose dentro del período de garantía legal procede aplicar lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 19.496, optando por la devolución del

f. quinto título, número 139



dinero, solicitando conforme a los hechos descritos los que acreditará oportunamente y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley citada se condene a la querellada al máximo de la multa señalada en dicha disposición. Por el Primer Otrosí del libelo el abogado **DARWIN VARAS ARAYA**, en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ** de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3° letra e) 50 a), b); y c) de la ley 19.496 deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** fundándola en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional y que da por reproducidos, señalando que estos la han causado perjuicios ascendentes a la suma de **\$7.010.764** que desglosa en: **daño directo \$5.935.764** correspondiente al pie entregado por la adquisición ascendente a **\$2.700.000** y el pago de 12 cuotas de \$269.647 del financiamiento del auto equivalentes a **\$3.235.764** más la suma de **\$75.000** correspondiente a combustible y peaje para trasladar el vehículo desde Caldera a Copiapó para su reparación. Por **daño moral** constituido por la frustración que genera al haber adquirido un vehículo nuevo de alto valor para la familia y que no cumpla las expectativas esperadas a todo vehículo sin uso, sumado a las constantes fallas que éste presenta, las cuales no han podido ser reparadas por el proveedor, generando incertidumbre acerca de su durabilidad y seguridad al conducir lo que produce en su representado ansiedad que repercute en su relación familiar, con constantes cuadros de stress e irritabilidad solicita el pago de **\$1.000.000**, sumas que pide se le paguen con reajustes e intereses más las costas de la causa o la que el tribunal estime procedente. Por el segundo otrosí acompaña documentos que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 8 consistentes en: **a)** Factura electrónica de fecha 29 de noviembre de 2016; **b)** Manual de Garantías y Servicios Jac; **c)** Informe técnico de fecha 28 de noviembre de 2018; **d)** Correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2017 enviado por su representada al gerente de la demandada; **e)** Correo electrónico de fecha 15 de diciembre de 2017 enviado por su presentada al Gerente de la demandada y respuesta de igual fecha enviada a su representada por Raúl Pinto Montaner; **f)** Carta respuesta de reclamo presentado al Sernac. Por el Tercer Otros, acompaña mandato judicial en que consta su personería para actuar por doña Candice Hernández, y por el Cuarto Otrosí asume el patrocinio y poder en la causa. **2)** A fojas 17 se resuelven las peticiones contenidas en lo principal y otrosíes de la presentación de fojas 9 acogándose la acción infraccional y la acción indemnizatoria a tramitación citando a las partes a una audiencia indagatoria, teniéndose por acompañados los documentos con citación salvo los emanados de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del

Auto exento / 140



artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil; **3)** A fojas 20 se designa como receptor ad-hoc a don Herman Casas Rojas; **4)** A fojas 21 el querellante y demandante presenta lista de testigos, la que es tenida por presentada mediante resolución dictada a fojas 22; **5)** A fojas 24 atestado receptorial constando haber notificado personalmente al representante legal de la empresa; **6)** A fojas 47 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte querellante y demandante **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ** representada por su abogado y apoderado don **DARWIN VARAS ARAYA** y de la querellada y demandada **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** representado por su abogado y apoderado don **MANUEL BECERRA SERRANO**. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones promovidas y solicita se dé lugar a ellas con costas, teniéndolas el tribunal por ratificadas. El apoderado de la querellada y demanda acompaña minuta de contestación, la que se agrega de fojas 31 a fojas 35 teniéndose como parte integrante de la audiencia, en lo principal contesta querella infraccional reconoce que en diversas oportunidades el vehículo de la querellante ingresó al taller pero siempre por distintos motivos sin perjuicios de que la luz EPC daba la advertencia de que el vehículo presentaba una anomalía pues el EPC no se relaciona con un único componente o circuito sino que es indicador de varios sistemas en general; que por otra parte la demandante siempre ingresó el vehículo en uso de la garantía lo que significa que los ingresos no tuvieron ningún costo para ella, más aún la demandada en la ocasión en que el vehículo debió permanecer por más de un día en el taller puso a disposición de la actora un vehículo de similares características para así evitarle molestias en el diario quehacer. Al contestar por el Primer Otrosí la acción indemnizatoria solicita su rechazo remitiéndose en cuanto a la responsabilidad de su representada en la que se basa y fundamenta la demanda civil, a lo expresado en lo principal al contestar la querella infraccional. Luego analiza la demanda y señala que le sorprende que demande sumas de dinero por cuanto la consumidora ha utilizado el vehículo de forma continua desde su compra hasta la fecha del comparendo, que es más, en enero de 2018 fue objeto de la mantención de los 20.000 kilómetros de uso, es decir, el vehículo ha servido por más de un año a su propietaria, algo que ésta no tiene en cuenta y que debe ser apreciado por el tribunal. Respecto al daño moral demandado señala que no existe fundamento en su razón de pedir ya que no se ha acompañado ningún elemento probatorio que lo justifique. Por el tercer Otrosí de la minuta acredita su personería acompañando mandato judicial el que se agrega a la causa de fojas 29 en adelante y por el cuarto otrosí señala que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asumirá personalmente el patrocinio y poder en la causa. No se produce

f. cinto cuarenta y uno / 141



conciliación, recibíendose la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Por el Segundo Otrosí, acompaña documentos consistentes en 4 órdenes de trabajo de fechas 4, 17 y 31 de enero y 03 de noviembre todas del año 2017, agregadas de fojas 25 a fojas 28. La parte querellante y demandante ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí del libelo de fojas 12 y agregados a la causa de fojas 1 a fojas 11 teniéndolos el tribunal por ratificados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil y en la audiencia acompaña cinco ordenes de trabajo emitidas por la demandada de fechas 4, 17 y 31 de enero; 2 de junio, 3 de noviembre todas del año 2017, también acompaña certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo placa patente **JBJG 26** y una foto tomada al tablero del vehículo autorizada por la notario Carolina Moreno Jashes con fecha 19 de marzo de 2018 donde se observa la luz del EPC encendido, documentos que se agregan a la causa de fojas 38 a fojas 46, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. La parte querellante y demandante rinde de fojas 48 a fojas 53 las declaraciones de los testigos **CRISTIAN ANDRES GRIFFITHS CORDOVA**, Cedula de identidad N° 17.117.318-3, domiciliado en calle Juan Martínez N° 262, Comuna de Caldera y de don **CARLOS EDUARDO PINO HIDALGO**, Cedula de identidad N° 14.115.657-8, domiciliado en calle Los Cactus N° 1008, Comuna de Caldera. La parte querellada y demandada rinde de fojas 53 a fojas 58 las declaraciones de los testigos **EDGARDO ANTONIO SANCHEZ GALAZ**, Cedula de Identidad N° 13.651.313-3, domiciliado en calle Linares N° 153, Cerro Merced, Comuna de Valparaíso y de don **LUIS HERNAN MANIEU INFANTE**, Cedula de identidad N° 14.169.188-0, domiciliado en calle Manuel Cortázar N° 4527 Depto. J 43, Comuna de Copiapó. La parte querellante y demandante solicita se designe un perito mecánico de aquellos que figuren en la lista de la Iltma Corte de Apelaciones, petición que es acogida por el tribunal, determinándose que una vez designado el perito, su nombramiento sea puesto en conocimiento de las partes en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 416 del Código de Procedimiento Civil. **7)** A fojas 59 el apoderado de la querellada y demandada objeta el documento acompañado por la actora consistente en fotografía del panel del vehículo agregada a fojas 46, teniéndose por objetado a fojas 60, otorgándose traslado de la objeción a la querellante y demandante, notificándose la resolución por carta certificada, copia de las cuales se agregaron a la causa a fojas 61 y a fojas 62. **8)** A fojas 63 se designa como perito a don **NESTOR FELIU BARROS**, ordenándose su notificación por carabineros de Quilpué. **9)** A fojas 67 el perito designado efectúa una presentación mediante la cual en lo principal, acepta el cargo,

f. cuanto evorute, 002/142



en el primer otrosí fija día y hora para la pericia y en el segundo otrosí fija los honorarios de la pericia, presentación que es resuelta a fojas 68 ordenándose notificar por cedula a las partes; **10)** A fojas 74 el abogado y apoderado de la parte querellante y demandante acompaña vale vista por la suma fijada por el perito por los honorarios de la tasación; **11)** A fojas 79 se fija fecha para la pericia. **12)** A fojas 83 se agrega acta de inspección y de fojas 85 a fojas 87 fotografías de la Inspección efectuada en el tribunal; **13)** De fojas 88 a fojas 93 se agrega informe pericial, ordenándose a fojas 94 ponerlo en conocimiento de las partes; **14)** A fojas 97 el apoderado de la querellada y demandada impugna el informe pericial, el que se tiene por impugnado mediante resolución dictada a fojas 100, confiriéndose traslado de la impugnación a la contraparte; **15)** A fojas 121 el apoderado de la querellante y demandante efectúa una presentación, en lo principal hace presente una serie de antecedentes de hecho y derecho que pide se consideren al dictar sentencia. Por El Primer Otrosí acompaña documentos consistentes en sentencia de primera instancia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local y de segunda instancia en una situación similar a la debatida en esta causa, por el segundo otrosí solicita se cite a las partes a oír sentencia, resolviendo el tribunal la presentación a fojas 123, a lo principal tiene presente, al primer otrosí no hace lugar a los documentos acompañados por extemporáneos, y al segundo otrosí, previo a resolver dispone se certifique sobre las diligencias pendientes en la causa. **16)** A fojas 127 el abogado de la querellada y demandada efectúa una presentación, en lo principal solicita se tenga por evacuado el traslado conferido a la impugnación de la pericia en rebeldía de la querellante y demandante, y por el otrosí efectúa observaciones a la prueba, resolviendo el tribunal la presentación a fojas 130, a lo principal tiene por evacuado el traslado conferido a la querellante y demandante a fojas 100 en su rebeldía y al otrosí tiene por presente las observaciones. **17)** A fojas 135, el Tribunal tiene por evacuado en rebeldía el traslado conferido a la demandante y querellante a fojas 60 respecto de la objeción documentaria promovida por la contraparte a fojas 59; **18)** A fojas 136 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTARIA

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 59 el abogado de la querellada y demandada **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** don **MANUEL ALEJANDRO BECERRA SERRANO** objetó el documento agregado a fojas 46

f - unto euante y tes / 143



consistente en fotografía autorizada ante notario del tablero del vehículo placa patente **JBVG 26** en la cual se observa encendida la luz del **EPC** por tratarse de un documento privado que carece de valor probatorio ya que no ha sido reconocido o mandado tener por reconocido, lo que le resta todo valor probatorio. Posteriormente a fojas 97 objeta el informe pericial evacuado por el perito designado por el Tribunal don **NESTOR FELIU BARROS**, agregado a la causa de fojas 85 a fojas 93 por estar en desacuerdo con las conclusiones a la que arribó el profesional, señalando que el peritaje carecería de fundamentos técnicos y pruebas idóneas que respalden tales conclusiones.

SEGUNDO; Que, habiéndose conferido traslado a las objeciones deducidas, la querellante y demandante nada expuso dentro de plazo legal, teniéndose por evacuados los traslados conferidos en su rebeldía como consta de las resoluciones dictadas a foja 130 y a fojas 135.

TERCERO: Que, es menester para resolver la incidencia tener presente que el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Tramitación ante los Juzgados de Policía Local señala, que en este tipo de juicios los hechos y los medios de prueba, entre los cuales se encuentran los documentos de cualquier tipo son apreciados por el Juez conforme a las normas de la sana crítica, esto es, radicando en el sentenciador la facultad de apreciar la prueba respetando solo las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia, concluyéndose de ello que en estos procedimientos no son aplicables las normas de objeciones propias de una prueba legal tasada, motivo por el cual se rechazará la objeción tal como se señalará en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA INFRACCIONAL

CUARTO: Que, en lo principal del libelo de fojas 12 don **DARWIN VARAS ARAYA**, actuando en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ** deduce querrela infraccional en contra de **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** representada por don **ILLICH GALVEZ CALABACERO** por haber incurrido la querrellada en actuaciones que constituirían abierta infracción al artículo 20 y 21 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 desde el momento que su representada en reiteradas oportunidades solicitó el cambio del producto o la devolución del dinero por lo reiterativo de la falla, denegándosele dicha solicitud sin causa justificada.

f-ento evante y unto / 144



QUINTO: Que, al contestar la querrela infraccional el abogado de la querellada **MANUEL BECERRA SERRANO** en lo principal de la minuta agregada a fojas 31 solicitó su rechazo. Reconoce que la querellante adquirió el vehículo individualizado en la querrela con fecha 29 de octubre de 2016 con garantía legal de 3 años o bien un recorrido de 100.000 Kms. terminando ésta cuando se cumpliera cualquiera de las dos condiciones mencionadas. Que el 4 de enero de 2017 el vehículo ingresó a taller con un recorrido de 4.517 Km., motivo del ingreso encendido de la luz EPC, lo que corresponde a un aviso que el sistema computacional del móvil da al conductor para que proceda a ingresar el vehículo al Servicio Técnico, que una vez ingresado se detectó que la falla se debía a un mal contacto del sensor de velocidad en los conectores del sensor, cosa que ocurre normalmente en las unidades nuevas que se manipulan para ser trasladadas a los concesionarios, concluyéndose categóricamente que tal circunstancia no ponía al conductor en peligro de accidente ni en riesgo tanto para el móvil como para sus ocupantes. Que al ingresar el vehículo al servicio técnico éste estaba funcionando, realizando la prestación por la que fue construido, esto es, desplazarse de un lugar a otro. Que según orden de trabajo N° 0202171491 la querellante recibió la camioneta conforme. Que el 17 del mismo mes y año el vehículo nuevamente ingresó a taller por encendido de la luz EPC bajo orden N° 0201191043, detectándose en esta oportunidad que el encendido de la luz de advertencia correspondía a una anomalía en los mandos de selección de velocidad crucero. Se realizan ajustes al conector del sistema defectuoso por mal contacto y a la unidad operativa considerándose como una anomalía menor ya que no invalidaba el uso del vehículo; hace hincapié en que el vehículo ingresa al taller funcionando sin necesitar ayuda motorizada de otro vehículo para desplazarse. La orden de trabajo al igual que la anterior fue recibida conforme. Con fecha 31 de enero de 2017 el vehículo ingresa por tercera vez a taller por encendido de luz EPC, detectándose que el encendido se debió al mal anclaje de la botonera de selección de velocidad crucero en la revisión efectuada el 17 del mismo mes, solucionándose el problema. El vehículo ingresa a taller funcionando y se retira de la misma forma según la recepción de la orden de ingreso N° 0202210601 rubricada conforme por la propietaria. El 3 de noviembre de 2017 el vehículo ingresa por cuarta vez al taller por encendido de la luz EPC, efectuada la revisión se concluye que la anomalía se debe a que el tablero de instrumentos presenta un daño interno que repercute en el ramal eléctrico de una resistencia alta al circuito de iluminación, se informa la situación a la asistencia técnica de la marca JAC entregándose garantía por tablero de instrumentos realizándose la reparación del circuito eléctrico, al igual que en las ocasiones anteriores el vehículo ingresa

f. cinco cuarenta y cinco / 145



al taller funcionando, firmándose la orden de recepción N° 020156560647. Sostiene más adelante que según lo narrado todos los ingresos (4) del vehículo al Servicio Técnico se debieron a diversos motivos sin perjuicio que la luz EPC era para advertir que el vehículo presentaba una anomalía, informando que: *"todos los ingresos presentados por la unidad no han sido generados por la misma causa, ya que el indicador EPC no se relaciona directamente con un único componente o circuito, sino que es un indicador de varios sistemas en general, concluyéndose que: "Se ha informado y en comunicación constante con el equipo de asistencia técnica de la marca, se ha podido dar solución a todas las necesidades que la cliente ha requerido. Posteriormente consigna el artículo 21 de la ley 19.496 y concluye que su representada ha cumplido a cabalidad sus obligaciones como proveedor de bienes y servicios, por cuanto todos los ingresos a taller mecánico del vehículo propiedad de la querellante han sido realizados precisamente en uso de la garantía del producto, no teniendo costo alguno para la querellante. Luego consigna el artículo 20 letra c) de la misma ley y argumenta que es requisito sine qua non para exigir la reposición del bien o la devolución de la cantidad pagada, que el bien adquirido, no sea apto para el uso al que está destinado. Que en este caso ese supuesto no se da por cuanto el vehículo presta la función para el cual fue creado, esto es, permitir la movilización de un lugar a otro. Que todos los ingresos al Servicio Técnico fueron con el vehículo en funcionamiento y que todos los retiros de éste fueron en buenas condiciones de funcionamiento, teniendo en cuenta que la anomalía que detectaba la luz EPC fue siempre resuelta. Que nunca la querellante retiró el vehículo del taller en condiciones que no permitieran su correcto funcionamiento o que pusiera en peligro la integridad del bien o de sus ocupantes, razones por las cuales reitera que la querrela sea rechazada.*

SIXTO: Que, el querellante para acreditar su pretensión rindió prueba instrumental acompañando los siguientes documentos: **a)** A fojas 1 y siguientes documento denominado "Manual de garantía de Servicio"; **b)** A fojas 2, factura electrónica emitida por la querellada a la querellante con fecha 29 de octubre de 2016 dando cuenta de la compra por parte de esta última de una camioneta Marca JAC, Modelo T6 DC 2-0 4x2 CE, inscripción JBJG 26-4 en el Registro de Vehículos Motorizados; **c)** Informe técnico evacuado por Autocentro Nicolás con fecha 28 de noviembre de 2017. En dicho documento se consigna que el vehículo de la querellante ha presentado diversos ingresos a ese servicio técnico. Como diagnóstico se refiere que se detallaran los ingresos y reparaciones efectuados a la unidad descrita. Que en relación al EPC, esta es una luz indicadora de fallo de motor. Que esta luz es una parte

4. cinco cuarenta y seis / 146



del sistema de diagnóstico dentro del vehículo, solo para motor a gasolina, la que puede monitorear diversos fallos producidos en el motor del vehículo. Que cuando el interruptor del encendido se gire a posición ON la luz EPC se encenderá y después de unos segundos se apaga. Si la luz permanece encendida durante la conducción debe ponerse en contacto con el servicio técnico autorizado para evaluar y realizar una inspección, conforme se detalla en el manual del usuario. De acuerdo a lo indicado en el Manual de reparación describe que la luz indicadora EPC no necesariamente puede encenderse por la anomalía reiterada de algún componente en falla sino que también puede estar afectando al motor, circuito u otro componente. La luz indicadora también lo detectará. Luego al señalar los trabajos realizados a la unidad exponeré que el **primer ingreso** fue el **4 de enero de 2017** a los 4.517 kilómetros al haberse encendido el EPC detectándose una DTC histórica relacionada al sensor velocidad. Que la causa de esta anomalía se debió a que la unidad presentaba un mal contacto en los conectores del sensor descrito, lo que normalmente sucede en unidades nuevas que se manipulan para ser trasladadas al concesionario, tratándose de una anomalía menor que no invalida el uso del vehículo. El **segundo trabajo** se efectuó el **17 de Enero de 2017** a los 5.331 Km. Detectándose una anomalía en los mandos de selección de **velocidad crucero**, conector del sistema defectuoso realizándose un ajuste por mal contacto quedando la unidad operativo, siendo nuevamente una anomalía menor que no invalida el uso del vehículo. El **tercer trabajo** se efectuó el **31 de enero de 2017** a las 6.127 Kms. debiendo reposicionarse la cobertura del manubrio, se observa mal anclaje de la cobertura y botonera selectora de **velocidad crucero** que fue detectada por el sistema en el ingreso anterior, fue posesionada correctamente eliminándose la anomalía descrita. El **cuarto ingreso** a taller ocurrió el **2 de junio de 2017** a las 10.040 Km., el Indicador EPC encendido presentó una anomalía en el circuito de **sistema velocidad crucero**, se realizó una inspección a todo el sistema detectándose una anomalía en el ramal, desde la columna de dirección que conecta con el contador giratorio, esta información fue enviada a asistencia técnica de la marca ante reiterado ingresos y códigos relacionados a este sistema. Se efectúa un boletín técnico que detalla la inspección y corrección a nivel nacional para evitar fallos a posteriori debido a lo descrito anteriormente. El **quinto ingreso** ocurrió el **3 de noviembre de 2017** a los 17.111 Km. el indicador EPC se enciende al **accionar velocidad crucero**, se apaga el testigo, la unidad presenta un corte eléctrico y las luces del tablero no encienden, la luz trasera derecha no enciende, problema en el perno de la rueda. Al efectuar un diagnóstico según lo detallado en el quinto ingreso se detecta una anomalía en el tablero de

f. auto exarante / 2017/147



instrumentos el que presentaba un daño interno provocando lo indicado anteriormente, relacionado al indicador EPC y al sistema de iluminación, además esta anomalía repercute en el ramal eléctrico una resistencia alta al circuito de iluminación. Se informa de lo sucedido a Asistencia Técnica dando garantía por tablero de instrumentos y se realiza la reparación del circuito eléctrico. Por último en el párrafo Conclusiones / Recomendaciones se indica que tal como se establece en el informe técnico, todos los ingresos que ha presentado la Unidad no han sido generados por la misma causa, ya que el indicador luminoso EPC no se relaciona directamente con un único componente o circuito, sino que es un indicador de varios sistemas en general. Que se ha informado y comunicado constantemente con el equipo de asistencia técnica de la marca dando solución a todas las necesidades que el cliente ha requerido; **d)** A fojas 7 correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2017 enviado por la querellante al gerente de la querrelada representándole la situación de la camioneta adquirida en octubre de 2016 la que desde la fecha de su adquisición ha presentado una serie de problemas que hasta el día del envío del correo no se han solucionado. Que el primer problema lo presentó a los dos meses de su compra y antes de cumplir 3 meses de adquirida ya había ingresado a taller en tres oportunidades con el mismo problema, que a la fecha del correo la camioneta ha ingresado 5 veces a taller y aún sigue presentando problemas, que la última vez que ingresó fue el 3 de noviembre manteniéndose en el taller por siete días siendo devuelta el 9 de noviembre teniéndola que reingresar nuevamente por sexta vez el 11 de noviembre ya que los problemas por lo que tantas veces había ingresado persistían. Que los problemas que reiteradamente presenta la camioneta han alterado su vida familiar, al tener que llevarla a taller constantemente implica estar pidiendo permiso en el trabajo ya que ellos viven en Caldera, quedando su trabajo además a 30 minutos de ese puerto rumbo al Norte, que el desgaste que ha sufrido la camioneta con el kilometraje por tener que llevarla a taller implica igualmente un problema y depreciación, sin contar con los gastos en combustible y peajes; que se hicieron asesorar por Sernac y les señalaron que tenían tres opciones: La devolución del dinero pagado; el arreglo del desperfecto; o el cambio del producto. Que dentro de estas tres opciones ellos como consumidores podían escoger una por lo que como familia decidieron no mantener la camioneta por los problemas que reiteradamente presenta perdiendo la confianza en el producto adquirido, habiendo presentado un reclamo formal al Sernac para lograr una solución, solicitándole le informen cuando estará lista para retirarla ya que las veces que ha ingresado a taller es ella quien debe estar llamando para que le informen y siempre a última hora avisan cuando está lista ocasionándoles problemas ya que generalmente

dp. auto evanute, ocuo / 148



están trabajando; e) A fojas 8 correo remitido por la querellante al gerente de la empresa con fecha 15 de diciembre de 2017 señalándole que la camioneta nuevamente presenta la falla que arroja el EPC, que esta sería la sexta vez que presenta el problema, que a la cuarta vez se suponía que debía quedar resuelto ya que la marca había mandado un boletín técnico donde detallaba la inspección y corrección a nivel nacional para evitar que la falla volviera a ocurrir, que lamentablemente no fue así ya que debieron reingresarla por quinta vez a taller el 3 de noviembre de 2017. f) Con la misma fecha don Raúl Pinto Montaner le responde el correo a la consumidora, indicándole que a consecuencia de su correo se habían contactado con personal de asistencia técnica de la marca quienes los han estado apoyando en el caso y les indican que el vehículo debe ser ingresado dado que el código que figura en el tablero es muy amplio en relación a la falla o componente que puede estar con problemas esta vez, que por esta razón tendrá que ingresar nuevamente el vehículo para poder revisar y realizar el procedimiento que le indica la marca a través de asistencia técnica de Jac; g) A fojas 10 carta enviada por el Sernac a la querellante referente al reclamo R 20127W1819138 y en ella luego de analizar la situación que motivó el reclamo le señalan que, de acuerdo a su consulta sobre fallas al vehículo adquirido el 2016, se le indica que cuando la marca o empresa han ofrecido una garantía voluntaria, es decir aquella que extiende el plazo de reparación en servicios técnicos autorizados, no obstante luego de cumplido los requisitos que establece la póliza si el producto vuelve a fallar, el consumidor tiene derecho al cambio, a la reparación o a la devolución de lo pagado. Que este derecho se mantiene si se presenta una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico o volviere a presentar la misma, lo que ha sido confirmado por los tribunales de justicia. h) En la audiencia acompaña cinco ordenes de trabajo de fechas; 4/01/2017; 17/01/2107; 31/01/2017; 2/6/2017/ y 03/11/2017; certificado de anotación del vehículo placa patente JBJG 26 y una foto del panel del vehículo autorizada con fecha 19 de marzo de 2018 por la Sra. Notario de Caldera donde se observa encendida el EPC del vehículo, documentos que se agregan a la causa de fojas 38 a fojas 47.

SEPTIMO: Posteriormente la querellante rinde de fojas 48 en adelante la testimonial de don **CRISTIAN ANDRÉS GRIFFITHS CORDOVA** Rut N° 17.117.318-3, domiciliado en calle Juan Martínez N° 262, Comuna de Caldera quien señala ser electricista, conocer a la querellante porque trabajan en la misma empresa, ella en el área de administración y sabe que su problema comenzó cuando adquirió una camioneta marca Jac en Autocentro Nicolás en la ciudad de Copiapó, que la compra la efectuó en el mes de Octubre de 2017

f. cinto cuaruto y nueve / 149



y al poco tiempo de adquirida comenzó a mostrar problemas específicamente se encendía el testigo de luz que avisaba una falla eléctrica, que sabe por lo que la afectada le comentó que ingresaron la camioneta al taller y se la arreglaron pero a las dos semanas volvió a ingresar nuevamente al Servicio Técnico. Que sabe y le consta que desde la fecha de su adquisición la camioneta ha ingresado a lo menos unas seis veces al Servicio Técnico sin embargo el problema hasta el día de su declaración persiste, que además la camioneta ha presentado otros problemas como luces de freno quemadas, que el panel en que se ubica la radio se quemó, que la camioneta se encuentra en Caldera guardada en la casa de su propietaria pero que al parecer puede ser usada porque mecánicamente funciona bien. Que sabe de las fallas del vehículo desde enero de 2017, que los desperfectos consistieron en fusibles fundidos, luces de freno quemadas, cortocircuitos, arcos eléctricos producidos al funcionamiento de los relés. que siendo eléctrico industrial de profesión la luz encendida del EPC puede afectar ya que la señalización EPC es una falla general que no especifica cuál es el problema concreto que se está produciendo, entonces al ser esto de carácter eléctrico o electrónico y dado que se han producido corto circuitos en el sistema del vehículo los componentes pierden aislación, esto es, que cada vez que se produce una sobrecarga o un corto circuito los componentes eléctricos se van dañando, por lo tanto no se puede predecir en qué momento se puede provocar un daño mayor que puede afectar al sistema central del vehículo como es el computador. Que en el mes de noviembre de 2017 concurrió a retirar el vehículo a la automotora Nicolás observando que el problema de los intermitentes seguía sin reparar, que lo demás se había reparado incluyendo el EPC pero a los pocos días volvió a surgir un nuevo problema al encenderse el EPC. Al ser preguntado sobre la gravedad que presenta el encendido de la luz del EPC y de qué color es, el testigo responde que es de color ámbar o salmón y la gravedad sería que es un problema que va dañando de a poco los componentes eléctricos cada vez que se produce alguna falla como un corto circuito, sobrecargas eléctricas, fusibles fundidos, luces de freno quemadas, lo que finalmente puede terminar con daño en un componente más grave como el computador. Al preguntársele la amplitud o abanico de anomalías que puede arrojar esta luz el testigo responde, que la luz se va a encender cuando hay alguna anomalía general como un fusible fundido, corto circuito, arcos eléctricos, es decir todo lo relacionado con la parte eléctrica o electrónica del vehículo lo que a su vez puede generar fallas en el control de velocidad crucero, inyección de combustible entre otros. Posteriormente aclara que el encendido de la luz del EPC no significa que el vehículo no pueda utilizarse, pero no existe ninguna seguridad del tiempo en que se mantendrá

f-ento enuente / 150



funcionando. Que, el vehículo al ingresar al Servicio Técnico funcionaba mecánicamente y también al salir. Por último expresa que desconoce si la demandante ha debido pagar algún precio por los servicios de garantía. Sin embargo ha debido incurrir en gastos de bencina y peajes cada vez que debe ingresar por algún problema el vehículo al servicio técnico. Posteriormente de fojas 51 en adelante presta declaración el testigo **CARLOS MAURICIO PINO HIDALGO**, Rut N° 14.115.657-8, domiciliado en calle Cactus N° 1008, Comuna de Caldera, quien señaló que el marido de la querellante le habría comentado que después de comprarse una camioneta, ésta en el mes de enero de 2017 presentó fallas, que se había encendido un testigo que es una alarma y que la llevaría a reparación habiéndose comunicado con la concesionaria que tiene su domicilio en Copiapó, que al poco tiempo le comentó que después de retirar la camioneta del taller a los pocos días comenzó nuevamente a tener problemas por lo que la habían vuelto a ingresar a taller y que una vez más a los pocos días de ser reparada sufrió el mismo desperfecto y nuevamente debieron traerla al taller, que en síntesis la situación ocurrió por lo menos durante tres veces consecutivas dentro del mismo mes y siempre por la misma falla, esto es, encendido del EPC que avisaba o advertía de una falla eléctrica pero sin determinar o precisar la pieza, pero pese a lo ocurrido mecánicamente la camioneta funcionaba. Que después entre los meses de junio o agosto de 2017 el vehículo volvió a presentar la misma falla debiendo traerla a Copiapó e ingresarla al Servicio Técnico. Que en síntesis en menos de un año la camioneta ingresó seis o siete veces a taller, que la última vez presentaba un desperfecto en el intermitente el cual al encenderlo emitía un ruido parecido a un corte circuito. Que después dejó de pertenecer a la empresa donde trabajaba con el marido de la querellante pero se encontraban con él en partidos o reuniones y éste le comentaba que la camioneta persistía con los mismos desperfectos, que incluso la tercera luz de freno no funcionaba. Que en el mes de septiembre de 2017 viajaron a La Serena y él iba en su vehículo detrás de la camioneta percatándose al llegar a Vallenar que la rueda trasera izquierda iba como pinchada ya que presentaba un movimiento extraño por lo que le solicitó al conductor que se orillara y al revisar la rueda se percataron que solo estaba sostenida por un perno ya que los otros estaban sueltos a punto de salirse. Que al ser preguntado respecto de las fallas que puede ocasionar el testigo EPC encendido el testigo responde, que trabaja como mecánico lubricador y que por eso tiene conocimiento que al encenderse el testigo indica que hay una falla, pero es algo general, ya que el testigo no indica con precisión de que se trata, solo advierte la existencia de un problema, pero si se trata de un problema eléctrico eso significaría que pueden quemarse componentes del velosco, fusibles, relés y el mismo

f. auto encendido, no 1151



computador del móvil. Que, por lo que le han comentado hasta la fecha de su declaración el EPC aún se encuentra encendido, que el encendido del EPC no inhabilita la funcionalidad mecánica del auto, sin embargo electrónicamente si lo inhabilita, reiterando el testigo al respecto, que puede estar presentándose un corte por lo que se pueden quemar fusibles, relés e incluso el computador del auto; que el color del EPC al estar encendido es naranja, que el vehículo no ha estado inhabilitado para transitar, que de hecho lo traían desde Caldera a Copiapó, y al retirarlo de la concesionaria lo llevaban por carretera hasta Caldera, pero egresaba del taller con el EPC encendido, que las mantenciones se las hacía la concesionaria y que desconoce si la concesionaria vulcaniza neumáticos.

OCTAVO: La parte querellada y demandada ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí de la minuta agregada a fojas 31 consistentes en 4 órdenes de trabajo de fechas 4, 17 y 31 de enero y de 03 de noviembre todas del año 2017 las que se agregaron a la causa de fojas 25 a fojas 28, en todas se indica que el EPC se encuentra encendido, que se observa mal funcionamiento de la velocidad crucero la que se activa ocasionalmente, que se debe reposicionar cobertura de manubrio, que la velocidad crucero se apaga, el vehículo presenta un corte eléctrico ya que no encienden las luces del tablero central, tampoco la luz trasera derecha y que se revisaron los pernos de ruedas ya que en tránsito se soltaron saliéndose una tuerca del lado derecho.

NOVENO: Que, la parte querellada y demandada rindió de fojas 53 en adelante la testimonial de don **EDGARDO ANTONIO SANCHEZ GALAZ** Rut N° 13.651.313-3, domiciliado en calle Linares N° 153, Cerro Merced, Comuna de Valparaíso, quien declara que trabaja en el área técnica de la empresa Autocentro Nicolás. Que en el mes de Enero de 2017 ingresó una camioneta marca Jac ya que se encendió una luz en el tablero de instrumentos del móvil por lo que la cliente quería saber a qué se debía el encendido y que consecuencia le podría acarrear tal hecho al vehículo. Aclara que el tablero de instrumentos presenta numerosos indicadores para conocimiento del conductor que en este caso la luz que se encontraba encendida era el EPC que es una luz que advierte la existencia de algún problema en el sistema general del vehículo, es una luz de indicación amplia que no está relacionada con una función específica por lo que cuando se enciende puede indicar que algo está fallando y si se vuelve a encender puede indicar que un componente diverso está fallando y está relacionado con distintas funciones del vehículo. Declara que el vehículo ingresó en 4 oportunidades por el encendido del EPC pero con

f. monto circuito 1000/152



distintas fallas a diversos componentes y todas fueron reparadas, que el primer ingreso fue por un problema con el sensor de velocidad lo que se solucionó conectándose correctamente el sensor; el segundo ingreso con sensor EPC encendido era por una anomalía en la velocidad crucero lo que también se reparó; el tercero ingreso con sensor EPC encendido era por una mala posición del cobertor de los interruptores de la velocidad crucero, lo que también se reparó y el cuarto ingreso por encendido EPC era por un problema eléctrico en el ramal eléctrico de la columna de dirección siendo igualmente reparado. Que los ingresos 1, 2 y 4 fueron problemas de contacto sin cambio de componentes ni reparaciones de circuito eléctrico, el quinto ingreso ocurrió al encenderse nuevamente el EPC manifestando al conectarse al scanner un mal funcionamiento del sistema de luces e iluminación, detectándose una anomalía en el tablero de instrumentos siendo reemplazado y adicional a ello se reparó una línea eléctrica por una alta resistencia que presentaba el circuito, siendo ese el último contacto que tuvo con el cliente y posteriormente el vehículo ingresó a revisión por mantención de los 20.000 kilómetros. Posteriormente aclara que el tablero de instrumentos indica al cliente mediante elementos que puedan identificar una función anómala, dentro de los colores que se destacan existe el amarillo o anaranjado que son señales de advertencia, el rojo que indica peligro, verde o azul que indica luces, intermitentes color azul y temperatura fría, el rojo o anaranjado indica que el EPC tiene bajo nivel de combustible y las luces rojas indican el sistema de carga de batería, nivel de líquido de freno o de aceite de motor adicional a un alza de temperatura que también se indica con una luz roja. Que el encendido del EPC no indica que el vehículo no pueda seguir funcionando, que el vehículo ingresó siempre funcionando a taller y también cuando salió después de haberse reparado alguna anomalía, ya que todas fueron siempre reparadas. Que no todos los vehículos tienen EPC y en este caso particular los vehículos que tienen este sensor hacen que éste se encienda cuando existe alguna anomalía. Posteriormente señala que conoce el manual del propietario, que en dicho manual si se enciende la luz EPC indica que el propietario debe acercarse al concesionario para verificar de que se trata y en el manual de reparación al motor al encenderse esta misma luz y de acuerdo al scanner realizado en el equipo de diagnóstico se hace seguimiento de acuerdo al código de falla indicado en el scanner que tenga relación. Que cuando se detecta la luz EPC encendida indica anomalía, por lo tanto la memoria del computador del vehículo la almacena en el código, cuando se repara la anomalía de acuerdo al código de falla asociado la luz se borra de inmediato o bien con el equipo de diagnóstico, como regla general frente a un proceso de fallas se realiza un borrador de códigos actuales históricos con el fin de que se sepa cuál es la

f. auto crucero, tres / 153



falla de ese momento y no confundirlas con las fallas anteriores. Al preguntársele el motivo por el cual después de haberse reparado 5 veces el vehículo sigue presentando las mismas fallas o el mismo indicador de encendido, el testigo responde, que esto ocurre porque la luz del EPC indica que un componente del sistema general del vehículo presenta una anomalía y es el aviso que le da al cliente de que algo no está funcionando, sin embargo aun cuando el EPC se haya encendido 6 veces los orígenes de esas advertencias son diversos, que esta luz deja de encenderse cuando se ha reparado la anomalía. El testigo hace presente que las reparaciones efectuadas al vehículo siempre fueron a cero costo para el cliente. Posteriormente de fojas 57 en adelante rinde la declaración del testigo **LUIS HERNAN MANIEU INFANTE**, Rut N° 14.169.188-0, domiciliado en calle Manuel Cortázar N° 4527 Depto. J 43, Comuna de Copiapó, quien declara respecto del punto N° 2 de prueba y expone, que las reparaciones reiteradas al vehículo no han significado ningún costo para la querellante y lo sabe porque es el asesor que hace de intermediario entre el cliente y el concesionario, que por concepto de garantía no se hace ningún cobro cuando ingresan los vehículos y en este caso en particular no hubo cobros, que además a la clienta se le han dado beneficios como vehículo de reemplazo mientras el de ella se encontraba en reparación e incluso acercándose al domicilio para verificar los problemas presentados en el vehículo, que tiene conocimiento que el vehículo ingresó en dos oportunidades al taller y que en una de esas oportunidades atendido el tiempo requerido para la reparación se le entregó un vehículo de cortesía.

DECIMO: A fojas 88 y siguientes con fecha 06 de junio de 2018 se agrega informe pericial evacuado por el perito don **NESTOR FELIU BARROS**, quien identifica el vehículo, señala que éste se encuentra en buen estado de conservación, que para poder observar las fallas se conectó a un escáner de la empresa representante de la marca observándose que el vehículo presentaba fallas consistentes en: **a)** cinturón de seguridad del conductor no devuelve; **b)** indicador EPC encendido; **c)** velocidad crucero no funciona; Posteriormente haciendo una síntesis de los hechos señala: **1)** Que el vehículo ingresó por primera vez a taller con un kilometraje de 4.517 Km. con problema en el indicador EPC. Que con el equipo de diagnóstico se detectó un DCT histórico relacionado con el sensor de velocidad; **2)** Posteriormente a los 5.331 Km. el vehículo volvió a ingresar con falla en el EPC, detectándose con el equipo de diagnóstico una anomalía en los mandos de selección de velocidad crucero; **3)** Posteriormente a los 6.127 Km. vuelve a ingresar con falla en el EPC. **4)** A los 10.404 Km. ingresa nuevamente con

f- cinco cuente, motor / 154

falla en el EPC presentándose nuevamente una anomalía en la velocidad crucero y 5) A los 17.111 Km vuelve a ingresar a taller nuevamente con falla en el EPC, revisándose los pernos de la rueda ya que en tránsito éstos se soltaron. Que analizadas las fallas presentadas en forma reiterada la unidad ha ingresado en cada oportunidad a taller cada vez que se ha encendido el EPC, solucionándose el problema puntual por parte de la empresa representante de la marca ya que el vehículo aun cuenta con garantía, pero una vez que ésta se termine el vehículo tendrá que cancelar por cada vez que ingrese para solucionar una falla, tratándose de una situación que no tiene fin. Agrega que lo más relevante de todos los eventos de falla que ha producido el vehículo están relacionados con el indicador EPC, que además ha tenido algunas intervenciones importantes como reposicionar la cobertura del manubrio, mal anclaje en la botonera seleccionadora de velocidad crucero, destacando que todas las intervenciones realizadas usualmente no suceden con tan poco kilometraje. En la conclusión de la pericia el perito indica, que la camioneta placa patente **JBJG 26** va a tener problemas durante toda su vida útil y deberá ingresar a taller autorizado para conectarle el scanner y corregir la falla, lo que implicará un costo permanente. Que la luz en el tablero de instrumentos EPC en varias marcas de vehículos hace referencia a problemas directos o bien factores que influyen en el sistema de aceleración electrónico (drive by Wire) es decir aquellos sistemas en donde la aceleración no es por cable desde el pedal. Que como criterio de satisfacción respecto a la solución definitiva del problema se puede decir que cuando el Servicio Técnico Autorizado efectivamente solucione el problema se espera que la luz EPC en el tablero de instrumentos alumbre solo en el momento de poner la llave en contacto pero deberá apagarse después de haberse encendido el motor, caso contrario significará que algún defecto fue registrado en el sistema de acelerador electrónico. Posteriormente se agrega a la pericia un set de fotos que muestran las excelentes condiciones de mantención del vehículo; que este tiene al momento de la pericia 22.707 kilómetros y que la luz EPC se mantiene encendida.

DECIMO PRIMERO: Que, de los documentos acompañados en autos, de la prueba testimonial rendida por las partes, de la información pericial del perito designado por el Tribunal don Néstor Feliu Barros analizados conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se puede colegir que según consta de la factura electrónica N°8522 el querellante con fecha 29 de octubre de 2016 compró a la querellada **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** una camioneta marca Jac, Modelo T6DC2.04x2ce, tracción 4x2 color plata, con transmisión mecánica, nueva, en



f. cinco cuente junio / 2015



la suma de \$10.154.101 IVA incluido, placa patente **JBVG 26**. Que, a cuatro meses de uso, a partir del 03 de enero de 2016 el vehículo ingresó seis veces al Servicio Técnico de la marca en diferentes fechas por el encendido de la luz testigo denominada EPC, la que indicaba anomalías electrónicas a diferentes componentes del vehículo detectándose con el equipo de diagnóstico en una primera oportunidad problemas en el sensor de velocidad, luego anomalías en los mandos de selección de la velocidad crucero, después mala posición de cobertor de los interruptores de la velocidad crucero, más adelante problemas en el ramal eléctrico de la columna de dirección, mal funcionamiento de luces, anomalías en el tablero de instrumentos y problemas en una línea eléctrica por alta resistencia que presentaba el circuito, todo lo cual consta de las ordenes de ingreso acompañadas y agregadas de fojas 38 a fojas 42 y de fojas 25 a fojas 28, así como de las declaraciones de los testigos, siendo relevante la declaración detallada efectuada por don Edgardo Antonio Sánchez Galáz, presentado por la querellada quien señaló cada una de las anomalías que presentó la unidad en las ocasiones que ingresó a taller por el encendido del EPC. Que según lo señalan las partes cada problema que apareció siempre se reparó, sin embargo al poco tiempo volvía surgir un nuevo problema, señalando el perito en su informe, el cual fue analizado en el considerando anterior, que los problemas que mantiene el vehículo son insolucionables, es decir, se mantendrán durante toda la vida útil de la camioneta, con el agravante, que cuando finalice el plazo de la garantía la querellante deberá pagar por corregir cada falla que surja lo que implicará un costo económico permanente.

DECIMO SEGUNDO: Que, aún cuando el vehículo se mantiene en circulación aunque sigue encendiéndose el EPC como se señaló por el perito en el informe, lo que implica que mantiene otras anomalías eléctricas, sucede que en cualquier momento puede dañarse un componente electrónico necesario para el funcionamiento del móvil incluso el computador de éste por lo que a juicio de este tribunal el bien se encuentra en la situación del artículo 20 letra c) de la ley 19.496 resultando procedente la opción de la consumidora de obtener la restitución de la cantidad pagada a que se refiere el inciso 1° de la norma citada como lo solicitó en el correo de fecha 13 de noviembre de 2017 agregado a fojas 7 el que no tuvo respuesta por parte de la querellada.

DECIMO TERCERO: Que, los supuestos que en el caso sub lite hacen procedente el derecho de opción que tiene el consumidor se encuentran establecidos entre otros en las letras c) y e) del artículo 20 de la ley 19.496 y ellos han quedado suficientemente acreditados con la prueba rendida por la

f. cunto cumento, seis / H Sp



querellante, acreditándose con el informe pericial que las anomalías subsistían a lo menos hasta la fecha de la pericia, desde momento que el perito Sr. Feliu Barros en el párrafo: "*Fallas que presenta la camioneta al momento de la diligencia*" fojas 88 indicó, que estas serían: **1)** Cinturón de seguridad de conductor no devuelve; **2)** Indicador EPC encendido (lo que indica que se está produciendo alguna falla en el sistema eléctrico) y, **3)** Velocidad crucero no funciona.

DECIMO CUARTO: Que, de lo expuesto se debe concluir que el bien adquirido por el querellante por deficiencias en sus materiales, partes, piezas o elementos no se encuentra enteramente apto para su uso de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) y también se encuentra acreditado, que después de haberse hecho efectiva la garantía no dos veces sino seis, el móvil placa patente **JBJG 26** continuó presentando diversas deficiencias que eran advertidas por el EPC y a las que se ha hecho referencia en los considerandos anteriores, las que no obstante no inhabilitar por ahora mecánicamente al vehículo, no implica que ello no pueda ocurrir a futuro desde el momento que se puede presentar un corte en un relés o en el computador de la camioneta configurándose así la causal del artículo 20 letra e) resultando procedente la petición efectuada por el consumidor solicitada en el correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2017 agregada a fojas 7 en orden a que se le haga restitución de la cantidad pagada, aun cuando cada falla haya sido diferente, ya que el derecho a opción como claramente lo señala el inciso segundo de la letra c) del artículo 20 subsiste, para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto de reparación por parte del Servicio Técnico.

DECIMO QUINTO: Que atendido lo acreditado en el proceso se debe concluir que el proveedor incurrió en infracción al artículos 23 de la ley 19.496 al vender un producto con deficiencias que no lograron ser adecuadamente reparados, actuando negligentemente al no responder a la legítima petición de la querellante en orden a devolver el dinero pagado por el producto ocasionándole un menoscabo, razón por la cual la querrela deberá acogerse como se señalará en los resolutivo.

III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO SEXTO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 12 don **DARWIN VARAS ARAYA** actuando en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ**, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho

f. cinco cuarenta y siete / 157

en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente a la empresa **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** representada por don **ILLICH GALVEZ CALABACERO** a quienes vuelve a individualizar solicitando sea condenada a pagar a su representada la suma de **\$7.010.164** que desglosa en **\$5.935.724** correspondiente al **daño emergente** constituido por el pie entregado para la adquisición del producto ascendente a \$2.700.000 y \$3.235.724 por concepto del pago de 12 cuotas de \$269.647 cada una, más \$75.000 correspondientes a los gastos de bencina y peaje en que debió incurrir al trasladarse hasta el servicio técnico en las oportunidades en que el EPC advirtió la existencia de una anomalía eléctrica. A título de **daño moral** demanda la suma de **\$1.000.000** señalando que está constituido por la frustración que genera adquirir un vehículo de un alto valor y que éste no cumpla las expectativas esperadas de todo vehículo nuevo, sumado a las constantes fallas que no han podido ser reparadas por el proveedor y la incertidumbre acerca de la durabilidad del móvil y la seguridad al conducirlo, produciendo ansiedad que repercute en el ámbito familiar, sumas que solicita le sean pagadas con intereses y reajustes mas las costas de la causa.

DECIMO SEPTIMO: Que, al contestar el apoderado de la demandada la demanda civil incoada en contra de su representada solicita su rechazo por las mismas razones aducidas al contestar la querrela infraccional las que da por reproducidas íntegramente. Al analizar los cobros demandados señala sorprenderle que el actor solicite la devolución de lo pagado ya que éste ha sido utilizado ininterrumpidamente desde su adquisición teniendo a enero de 2018 un kilometraje de 20.000 km.

DECIMO OCTAVO: Que, de los medios de prueba analizados en los considerandos sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo es posible determinar la existencia de una responsabilidad infraccional naciendo a la vida del derecho la obligación de indemnizar los perjuicios ocasionados a la demandante de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

DECIMO NOVENO: Que, a juicio del tribunal el daño emergente demandado se encuentra acreditado con la factura electrónica agregada a fojas 1 por lo que se accederá al pago de este ítem por los valores solicitados y en la forma que se indicara en lo resolutivo, excluyéndose la suma de \$75.000 correspondiente a gastos de bencina y peajes, ya que no fueron acreditados en la causa.



f. cinco cuarenta y ocho / 158



VIGESIMO: 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 de la demandante para entender la afectación psíquica que debió padecer la demandante ante la conducta reticente del representante legal de la demandada de devolverle lo pagado por un vehículo que como lo señaló el perito *va a tener problemas durante toda su vida útil* (fojas 89).

VIGESIMO PRIMERO: 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 a la frustración experimentada .

Por estas consideraciones y de acuerdo a los dispuesto en los artículos 3 letra e), 20 letras b) y c), 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 RECHAZAN** las objeciones documentarias deducidas por la parte querellada y demandada en las presentaciones agregadas a fojas 59 y a fojas 97.

2° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 12 por don **DARWIN VARAS ARAYA** en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ** y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** representada por don **ILLICH GALVEZ CALABACERO** al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en infracción al artículo 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.

3° Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida

de cinco millones y noventa / 559



por don **DARWIN VARAS ARAYA** en representación de doña **CANDICE HERNANDEZ HERNANDEZ**, condenándose a la demandada **AUTOCENTRO ELIAS NICOLAS** representada por don **ILICH GALVEZ CALABACERO** a pagar a la demandante la suma de **\$5.935.724** (cinco millones novecientos treinta y cinco mil setecientos veinticuatro pesos) a título de **daño emergente** previa restitución del móvil placa patente **JBVG 26** a la demandada, más la suma de **\$1.000.000** (un millón de pesos) por concepto de **daño moral**.

4° 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 que el pago se haga efectivo, e intereses corrientes a contar de la fecha en que la demandada incurra en mora.

5° Que, cada parte pagará sus costas

NOTIFIQUESE.

Rol N° 565/2018.

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.

C.A. de Copiapó

Copiapó, ocho de marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

1º) Que la demanda civil sobre indemnización de perjuicios deducida con fecha 17 de enero del año pasado, efectivamente consigna la magnitud de la pretensión resarcitoria de la actora, bajo la fórmula señalada en la parte petitoria del escrito respectivo, al perseguir: *"...acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$7.010.764 o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes..."* (Parte petitoria de la demanda, foja 26).

Por lo anterior, la demandante cuantificó la reparación de los daños materiales y extrapatrimoniales causados por el comportamiento atribuido al demandado, en la mencionada suma total (\$7.010.764), de la forma en que es desglosada en la demanda.

En consecuencia, la petición contenida en la apelación que motiva estas líneas deducida por la demandante, cual es, el incremento de la indemnización reconocida en el fallo del Tribunal *a quo*, sustentado en la frase disyuntiva contenida en el petitorio de la demanda, que dice: *"...o la suma que SS. estime conforme a derecho..."*, no podrá servir de argumento válido para acogerla por encontrarse fuera de lo discutido en el juicio y, por ende, más allá de lo decidible por el Tribunal de Alzada.

2º) Que esta afirmación dual deviene del entendimiento sistemático de las exigencias que establece el ordenamiento jurídico



para fijar tanto la controversia entre los litigantes, cuyo irrespeto incrementa el riesgo de vulneración del derecho a la defensa y, por otra parte, para determinar concretamente el asunto que el tribunal deba resolver, ideal orientado hacia la evitación de la arbitrariedad en la magistratura.

En efecto, fluyen claros los referidos objetivos si se pone atención a las exigencias que la ley determina para la presentación de la demanda, entre las cuales destaca la contenida en el numeral 5° del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, precepto plenamente aplicable al caso, según el cual la demanda debe contener: *“La enunciación precisa y clara, consignada en la conclusión de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal”*, requisito que debe relacionarse necesariamente con la limitada posibilidad de alterar sus enunciados, según la restricción expresada en el artículo 261 del señalado cuerpo legal.

La exactitud requerida sobre la formulación de las pretensiones no solo son dirigidas al actor, sino que la contrapartida también es compelida a tal propósito, desde que *“La enunciación precisa y clara, consignada en la conclusión, de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal”*, es impuesta a la contestación del demandado en el numeral 4° del artículo 309 del Código de Procedimiento Civil.

El objetivo perseguido con el planteamiento riguroso de las peticiones exigidas tanto para la acción como para la excepción, sea cual fuere el número en que resulten invocadas, provocará consecuentemente en el Tribunal la carga de asumir su resolución en la respectiva sentencia, liberándolo exclusivamente de aquellas argumentaciones manifiestamente incompatibles. Así, el N°6 del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, refiriéndose a los



requisitos que deberán contener las sentencias definitivas de primera o de única instancia y las de segunda que modifiquen o revoquen en su parte dispositiva las de otros tribunales, impone al Tribunal: *“La decisión del asunto controvertido. Esta decisión deberá comprender todas las acciones y excepciones que se hayan hecho valer en el juicio; pero podrá omitirse la resolución de aquellas que sean incompatibles con las aceptadas”*.

3º) Que la exactitud requerida para la determinación de la pretensión demandada por cualquiera de las partes litigantes es de interés central del proceso, siendo resguardada por distintos arbitrios procesales, desde aquellos ubicados en la etapa preliminar, como la excepción dilatoria de ineptitud del libelo prevista en el N°4 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, y otros situados en las postrimerías del procedimiento, como el recurso de casación en la forma, que bajo la causal prevista en el N°4 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, invalida las sentencias definitivas dadas con *ultra petita*, esto es, otorgando más de lo pedido por las partes, o extendiéndola a puntos no sometidos a la decisión del tribunal.

4º) Que la importancia de la exactitud de las pretensiones deducidas por los litigantes, las cuales enmarcan las facultades decisorias del tribunal llamado a conocer del respectivo litigio formado a su respecto, queda de manifiesto en los argumentos vertidos en distintos recursos conocidos por la Excma. Corte Suprema, donde reiterativamente, a propósito de la detección de sendos vicios de *ultra petita*, reconoce la existencia del principio rector de la actividad procesal denominado *“de la congruencia”*, cuya salvaguarda conmina a los sujetos procesales a respetar los términos en que son deducidas las pretensiones en el juicio, evitando con ello, precisamente, las



incongruencias que pueda presentar una decisión con respecto al asunto que ha sido planteado por los litigantes (Excma. Corte Suprema, 29 de agosto de 2011, causa rol 2472-10, fallo de invalidación de oficio conociendo recurso de casación en el fondo; y 26 de octubre de 2010, causa rol 1759-2009, fallo sobre recurso de casación en la forma).

5º) Que entonces, como fue adelantado, no procede aumentar la reparación pretendida por el demandante, más allá de la cantidad fijada en la demanda valiéndose para ello de la frase: "...o la suma que SS. estime conforme a derecho...", porque la citada alteración implicaría una modificación indebida a los términos en que fue conformada la relación procesal entre las partes, excediéndose los márgenes del objeto pedido originalmente, eventualidad proscrita por atentar contra la idea procesal de la congruencia, de la forma que, entre otras disposiciones, resulta manifestada por diversos arbitrios que sancionan la falta de precisión de lo pedido.

6º) Que, por otro lado, en lo concerniente al recurso de apelación interpuesto, con fecha 15 de noviembre de 2018, por la parte demandada, los antecedentes esgrimidos por el recurrente no alcanzan a desvirtuar los razonamientos expuestos por la sentenciadora en el fallo, manteniéndose en el caso la multa y la reparación ordenada.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 160 y 161 del Código de Procedimiento Civil; 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 50 b) de la Ley 19.946, **SE CONFIRMA** en lo apelado, la sentencia de fecha treinta y uno de octubre de dos mil dieciocho, dictada por la Jueza del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Mónica Calcutta Stormenzan, escrita a fojas 137 y siguientes.



Regístrese y devuélvase.

Redactó el señor Fiscal Judicial, don Carlos Meneses Coloma.

Policía Local-77-2018.

Francisco Fernando Sandoval Quappe
Ministro
Fecha: 08/03/2019 11:22:48

Antonio Mauricio Ulloa Marquez
Ministro
Fecha: 08/03/2019 11:22:49

Carlos Hermann Meneses Coloma
Fiscal
Fecha: 08/03/2019 11:24:47



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por los Ministros (as) Francisco Sandoval Q., Antonio Mauricio Ulloa M. y Fiscal Judicial Carlos Hermann Meneses C. Copiapo, ocho de marzo de dos mil diecinueve.

En Copiapo, a ocho de marzo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental, Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.