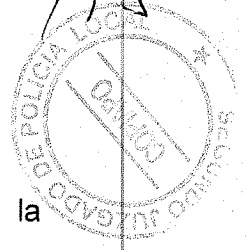


f. setuato | cveo / 75

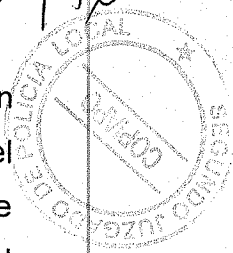


Copiapó, veintiuno de marzo de dos mil diecinueve.

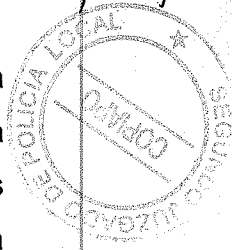
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **MIREYA BORDONES CORTES**, cédula de identidad N° 7.064.292-1, domiciliada en calle Til Til N° 1828, Población Manuel Rodríguez, de esta ciudad, en contra de **"AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN"**, representada por don **IVÁN POBLETE**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en esta ciudad, en calle Ramón Freire N° 121-123, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra c), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que los primeros días del mes de enero de 2018, su vehículo marca Citroën C-3, año 2004, PPU XT-7167-4 no partió. Orientada por un tercero con fecha 07 de febrero tomó una hora en el taller especializado Citroën de Automotriz Depetris Deflorian y fue atendida por el Jefe de Taller don YANS OLIVARES, quien le solicitó ingresar el vehículo para hacer un diagnóstico. Agrega que el día 20 de febrero le entregaron una cotización por la suma de \$ 1.763.580 por repuestos, insumos y mano de obra. El día 24 de abril sostiene que fue al Taller y abonó la suma de \$ 700.000 para reparación de su móvil, indicándole don YANS OLIVARES que los repuestos demorarían entre 30 a 40 días ya que debían importarse. Señala que a partir de esa fecha llamó para saber de los avances de los trabajos y siempre le decían que estuviera tranquila que estaban trabajando en el vehículo. Agrega que a mediados de junio de 2018 al no tener noticias concretas solicitó hablar con don IVÁN POBLETE, gerente general de la Automotriz a quien le manifiesta su malestar por la demora, pero solo le indica que la Automotora no tiene responsabilidad por la demora de los repuestos, pero se percata que recién en esa oportunidad se hizo el pedido por el segundo repuesto. Sostiene que con fecha 12 de julio llamó a don YANS OLIVARES y él le señala que el vehículo estaba funcionando, que solo quedaban algunos detalles y se lo entregarían el día 17 de julio, lo que no ocurrió. Añade que don YANS OLIVARES la llama el día 18 de julio

f- setiembre y seis / 76

y le indica que había un problema menor con el telecomando y que comprarían uno para su reemplazo. El día 16 de agosto la contactan para salir a probar el vehículo y concurre con un amigo de su confianza quien conocía bien el móvil de la denunciante, pero don ANDRÉS PARRA, Jefe de Taller, les indica que el vehículo encendía, pero no tenía fuerza para salir y estaba muy lento, no pudiendo salir a probar el móvil y que había un problema con el convertidor de inyección. Añade que el día 17 de agosto se presenta en el Taller y don ANDRÉS PARRA le informa que el vehículo tenía el computador quemado, lo que la sorprende ya que recién en el mes de agosto le daban dicha noticia, pero debido a su necesidad accedió a que lo cotizaran. No obstante lo anterior, la actora indica que frente a la situación expuesta solicitó hablar con el gerente don IVÁN POBLETE, para anular la orden de trabajo, pero éste le señaló que lo mejor era tomar el riesgo e invertir en un computador nuevo y poder recibir su vehículo reparado y en buen estado, accediendo a ello. Sin embargo, sostiene que con fecha 28 de agosto el señor PARRA se comunica y le señala que fue imposible conseguir un computador por ser muy antiguo el vehículo, por lo que la invitaba (sic) a pasar por el taller y retirar el vehículo. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN**, representada legalmente por don **IVÁN POBLETE**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en esta ciudad en calle Ramón Freire N° 121-123 de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 6.797.515, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 700.000 por concepto de daño material, constituido por la suma que debió retirar de su tarjeta de crédito en 15 cuotas, cada una de \$ 53.101, lo que da un total de \$ 797.515; y b) \$ 6.000.000 por daño moral, por la falta de diligencia, de desatención y de cuidado por la demandada para resolver la reparación del móvil, la impotencia al saber que no podrá insistir en la reparación de su vehículo en ningún otro servicio autorizado y menos adquirir un nuevo móvil por razones económicas, por la pérdida total de su vehículo, por la exposición a diario a situaciones de riesgo en la vía pública y el



f. retante 12/21/77



desgaste físico y síquico al caminar por 9 cuadras desde su domicilio a la Escuela Vicente Sepúlveda Rojo y por falta de respeto en su calidad de persona de tercera edad y ser mujer. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: **a)** Cotización N° 30438 de fecha 20 de febrero de 2018 por la suma de \$ 1.763.580, que rola a fojas 5; **b)** Cotización N° 30709 de fecha 16 de agosto de 2018, que rola a fojas 6; **c)** Cotización N° 30709 de fecha 16 de agosto de 2018, que rola a fojas 7, por la suma de \$ 1.200.000 y; **d)** Voucher N° 597030874994 de fecha 24 de abril de 2018 por la suma de \$ 797.515, que rola a fojas 8. En el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. **2)** A fojas 9 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil. **3)** A fojas 25 rola presentación de SERNAC, que en lo principal se hace parte en lo infraccional respecto a la presente causa, por importar la conducta manifestada por el proveedor una afectación al interés general de los consumidores. Por el primer otrosí de la misma presentación, solicita tener presente que en su calidad de Director Regional subrogante de SERNAC se encuentra acreditada mediante Resolución Exenta que adjunta. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en **a)** Resolución exenta RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 que establece orden de subrogancia en el SERNAC, que rola a fojas 11 y siguientes; **b)** Resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 que establece las facultades de los Directores Regionales del SERNAC, que rola a fojas 20 y siguientes. **4)** A fojas 28 rola resolución del Tribunal. **5)** A fojas 30 rola estampado receptorial notificando a la denunciada y demandada civil AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN de la denuncia infraccional y demanda civil. **6)** A fojas 31 rola estampado receptorial notificando a la denunciada y demandada civil de la solicitud de se hace parte de SERNAC. **7)** A fojas 34 rola presentación de la denunciada y demandada civil solicitando en lo principal tener presente que el abogado don FROILÁN URBINA LABRA asume patrocinio y poder y representa a la denunciada DEPETRIS DEFLORIAN. Por el primer otrosí acompaña documento consistente en Mandato Judicial de fecha 10 de noviembre de 2015, otorgado ante

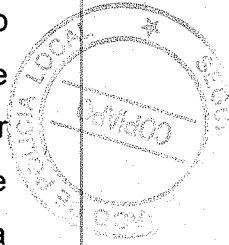
f. minuta y caso / 78

Notario Público, que rola a fojas 32 y siguientes y por el segundo otrosí solicita tener presente que delega poder en el egresado de derecho don RODRIGO FERRADA LÓPEZ. 8) A fojas 35 rola resolución del Tribunal teniendo presente y por acompañado documento. 8) A fojas 36 rola presentación de la denunciada y demandada civil que en lo principal contesta querrela infraccional y demanda civil, señalando en lo medular que se dio cumplimiento diligente a todo lo que estuviera a su alcance para la compleja reparación de un vehículo cuya antigüedad y procedencia dificultaban las gestiones, ya que las piezas del móvil debían ser importadas, como se probará en base a las gestiones sostenidas entre su representada y Citroën Chile. Agrega que la Automotriz no ha causado daño al móvil ni tampoco perjudicado a la demandante en ninguna forma, haciendo presente que la demandante fue quien al probar el móvil hizo un puente eléctrico con otro móvil y por tal razón quizás se vio afectado el móvil. Agrega que la verdadera razón por la que existe imposibilidad de reparar el móvil de la denunciante es que la pieza esencial, que es la UNIDAD ECU CALCULADOR DE ENCENDIDO 1940R7, como lo informó Citroën Chile no se fabrica, no existiendo solución alternativa. Por tal razón a la denunciada no le es imputable de ninguna manera la reparación del móvil alegado por la denunciante. Sostiene que en cuanto a la demanda civil, reproduce las mismas consideraciones anteriores, solicitando sea rechazada al no existir nexo causal entre las acciones de la demandada y los resultados del hecho, ni menos dolo o culpa en su actuar. Agrega que tiene intenciones de devolver el dinero pagado por la reparación del móvil, ya que el móvil se encuentra en el estado actual no por una acción imputable a la Automotriz; que reparó parcialmente el vehículo, sino que se debe a que la pieza requerida para la reparación integral del móvil no existe en el mercado. Por el otrosí de la misma presentación solicita tener la minuta como parte integrante del comparendo. 9) A fojas 46 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes. 10) A fojas 39 rola ficha del vehículo PPU XT-7167-4 emitida por la Dirección de Transito de la I. Municipalidad de esta ciudad y a fojas 40 y siguientes rola un set de correos electrónicos ante don ANDRÉS PARRA de Automotriz DEPETRIS y Citroën Chile.



f. retueto y nave / 23

11) A fojas 59 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes. 12) A fojas 60 rola presentación del abogado de SERNAC don RODRIGO GONZÁLEZ PINTO quien solicita en lo principal tener presente por el Tribunal las circunstancias que señala y por el otrosí solicita se dicte sentencia. 13) A fojas 69 rola resolución del Tribunal. 14) A fojas 72 rola presentación del denunciado solicita tener presente por el Tribunal las circunstancias que indica. 15) A fojas 74 rola resolución del Tribunal.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

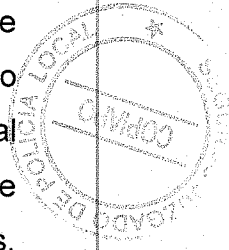
I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **MIREYA BORDONES CORTES**, cédula de identidad N° 7.064.292-1, domiciliada en calle Til Til N° 1828, Población Manuel Rodríguez, de esta ciudad, en contra de "**AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN**", representada por don **IVÁN POBLETE**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en esta ciudad, en calle Ramón Freire N° 121-123, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra c), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que los primeros días del mes de enero de 2018, su vehículo marca Citroën C-3, año 2004, PPU XT-7167-4 no partió. Orientada por un tercero con fecha 07 de febrero tomó una hora en el taller especializado Citroën de Automotriz Depetris Deflorian y fue atendida por el Jefe de Taller don **YANS OLIVARES**, quien le solicitó ingresar el vehículo para hacer un diagnóstico. Agrega que el día 20 de febrero le entregaron una cotización por la suma de \$ 1.763.580 por repuestos, insumos y mano de obra. El día 24 de abril sostiene que fue al Taller y abonó la suma de \$ 700.000 para reparación de su móvil, indicándole don **YANS OLIVARES** que los repuestos demorarían entre 30 a 40 días ya que debían importarse. Señala que a partir de esa fecha llamó para saber

documentos / 80

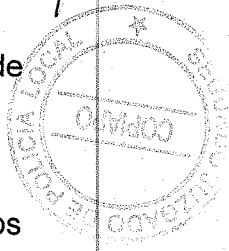
de los avances de los trabajos y siempre le decían que estuviera tranquila que estaban trabajando en el vehículo. Agrega que a mediados de junio de 2018 al no tener noticias concretas solicitó hablar con don IVÁN POBLETE, gerente general de la Automotriz a quien le manifiesta su malestar por la demora, pero solo le indica que la Automotora no tiene responsabilidad por la demora de los repuestos, pero se percata que recién en esa oportunidad se hizo el pedido por el segundo repuesto. Sostiene que con fecha 12 de julio llamó a don YANS OLIVARES y él le señala que el vehículo estaba funcionando, que solo quedaban algunos detalles y se lo entregarían el día 17 de julio, lo que no ocurrió. Añade que don YANS OLIVARES la llama el día 18 de julio y le indica que había un problema menor con el telecomando y que comprarían uno para su reemplazo. El día 16 de agosto la contactan para salir a probar el vehículo y concurre con un amigo de su confianza quien conocía bien el móvil de la denunciante, pero don ANDRÉS PARRA, Jefe de Taller, les indica que el vehículo encendía, pero no tenía fuerza para salir y estaba muy lento, no pudiendo salir a probar el móvil y que había un problema con el convertidor de inyección. Añade que el día 17 de agosto se presenta en el Taller y don ANDRÉS PARRA le informa que el vehículo tenía el computador quemado, lo que la sorprende ya que recién en el mes de agosto le daban dicha noticia, pero debido a su necesidad accedió a que lo cotizaran. No obstante lo anterior, la actora indica que frente a la situación expuesta solicitó hablar con el gerente don IVÁN POBLETE, para anular la orden de trabajo, pero éste le señaló que lo mejor era tomar el riesgo e invertir en un computador nuevo y poder recibir su vehículo reparado y en buen estado, accediendo a ello. Sin embargo, sostiene que con fecha 28 de agosto el señor PARRA se comunica y le señala que fue imposible conseguir un computador por ser muy antiguo el vehículo, por lo que la invitaba (sic) a pasar por el taller y retirar el vehículo. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su abogado don RODRIGO GONZÁLEZ PINTO, se hace parte de la denuncia



Procedimiento 1007/82

suma de \$ 1.200.000 y; d) Voucher N° 597030874994 de fecha 24 de abril de 2018 por la suma de \$ 797.515, que rola a fojas 8.



QUINTO: Que la parte denunciante SERNAC ratificó los documentos acompañados por la denunciante.

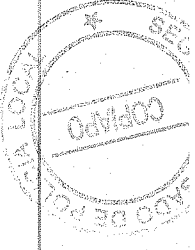
SEXTO: Que la parte denunciada acompañó documentos consistentes en: a) Ficha del vehículo PPU XT-7167-4 emitida por la Dirección de Transito de la I. Municipalidad de esta ciudad y; b) Set de correos electrónicos ante don ANDRÉS PARRA de Automotriz DEPETRIS y Citroën Chile.

SÉPTIMO: Que las partes rindieron prueba testimonial, declaración que rola en el comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 46 y siguientes de autos.

OCTAVO: Que, de acuerdo a los antecedentes aportado en autos, es posible verificar que se da en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo aplicables por tanto, la normativa allí establecida, resultando por tanto forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 letra e), 12 y 23.

NOVENO: Que debiendo fallar conforme a las normas de la sana crítica, como lo ordena el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime y en atención a los documentos acompañados, especialmente los correos electrónicos que acompañó el denunciado, es posible verificar que la mayoría data de los meses de agosto del año 2018, aun cuando el vehículo fue entregado a la Automotriz en el mes de febrero del mismo año, lo que hace

f. oculto | 123 | 83



presumir a esta sentenciadora una suerte de desidia en cuanto a la reparación del vehículo en cuestión, tomando en consideración que se trata de aproximadamente 6 meses en los que el vehículo no habría tenido reparación alguna y tiempo más que suficiente para que el denunciado – en razón de la expertiz que se le exige al tratarse de un proveedor – pudiese pesquisar o a lo menos haber informado a la denunciante acerca del problema que presentaba su móvil y la necesidad de adquirir diversos repuestos de los que ya había informado que debía adquirir.

DÉCIMO: Que además y en atención a lo dispuesto por la denunciada – en la presentación de fojas 72 y siguientes – al manifestar que “el vehículo llegó en un estado deplorable y ruinoso, con todos sus componentes eléctricos esenciales dañados y el capot dañado y con dificultades para abrirlo, teniendo que ser remolcado hasta la automotora, por la negligencia de la demandante”, aquello debe ser rechazado categóricamente por esta sentenciadora, tomando en consideración que la Automotriz en su calidad de proveedora se le exige un alto nivel de profesionalidad, un deber de cuidado propio de su actividad, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial y financiero determinado, resultando del todo ilógico dicha aseveración, ya que un vehículo en las condiciones que describe el denunciado, no habría sido recibido por la Automotriz o en caso de recibirlo, a lo menos, haber dejado constancia de las condiciones en las que ingresaba al Servicio Técnico.

UNDÉCIMO: Que por otra parte, es dable señalar también, la carencia de responsabilidad de la denunciada en orden a que el ultimo repuesto que se encargaría no fuera encontrado en razón a que no se fabricaba, pero ello en nada obstaba a que se le hubiese comunicado en tiempo y forma a la denunciante y en caso alguno dejar transcurrir un plazo excesivo de 6 meses para informar la situación y que el móvil quedará en iguales o peores condiciones de las que estaba.

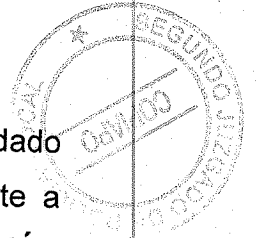
f. octavo | cuato | 84

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMOSEGUNDO: Que la denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN**, representada legalmente por don **IVÁN POBLETE**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en esta ciudad en calle Ramón Freire N° 121-123 de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 6.797.515, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 700.000 por concepto de daño material, constituido por la suma que debió retirar de su tarjeta de crédito en 15 cuotas, cada una de \$ 53.101, lo que da un total de \$ 797.515; y b) \$ 6.000.000 por daño moral, por la falta de diligencia, de desatención y de cuidado por la demandada para resolver la reparación del móvil, la impotencia al saber que no podrá insistir en la reparación de su vehículo en ningún otro servicio autorizado y menos adquirir un nuevo móvil por razones económicas, por la pérdida total de su vehículo, por la exposición a diario a situaciones de riesgo en la vía pública y el desgaste físico y síquico al caminar por 9 cuadras desde su domicilio a la Escuela Vicente Sepúlveda Rojo y por falta de respeto en su calidad de persona de la tercera edad y ser mujer.

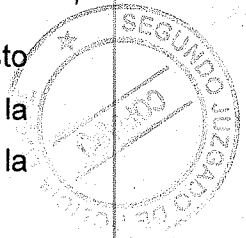
DECIMOTERCERO: Que habiéndose acreditado la comisión de la infracción por la denunciada, se debe estimar si la demanda civil impetrada debe ser o no acogida.

DECIMOCUARTO: Que necesariamente se colige que de los hechos denunciados y que serán infraccionados como se señalará, provocó en la demandante un perjuicio que solo puede ser reparable acogiendo la acción indemnizatoria. Ello es tan así que basta con pensar siquiera que la demandante estuvo a la espera de la reparación de su vehículo por un periodo de 6 meses aproximadamente, desde el ingreso de su vehículo al servicio técnico en el mes de febrero hasta fines del mes de agosto, ambos del año 2018, - situación que se encuentra debidamente acreditada mediante los documentos acompañados por cada parte en autos - en



d. oculte / mes / 85

que el proveedor finalmente le informa de la imposibilidad de acceder al repuesto cotizado, lo que sumado a los constantes llamados e idas al Taller de la demandante sin obtener respuesta oficial ni satisfactoria, ha provocado en la demandante perjuicios, los que serán evaluados como se indicará.



Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por doña **MIREYA BORDONES CORTES**, cédula de identidad N° 7.064.292-1, domiciliada en calle Til Til N° 1828, Población Manuel Rodríguez, de esta ciudad y la solicitud de hacerse parte en la parte infraccional del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**AUTOMOTRIZ DEPETRIS DEFLORIAN**", representada por don **IVÁN POBLETE**, ambos domiciliados en calle Ramón Freire N° 121-123, de esta ciudad, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, tomando en consideración los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima y la situación económica del infractora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 inciso final de la Ley N° 19.496, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por la negligencia en su actuar en cuanto a mantener el vehículo de la denunciante aproximadamente 6 meses en el Taller de sus dependencias, sin realizar las reparaciones convenidas, aun cuando la actora había abonado la suma de \$ 700.000 y no informar a tiempo y en forma acerca de

f. octubre 12 de 1986



la existencia de una nueva falla, procediendo recién a cotizar el repuesto de esta última en el mes de agosto de 2018, casi 6 meses después de ingresado el vehículo al Taller, provocando que la denunciante no contara con su vehículo durante dicho periodo. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que consecuentemente con lo anterior, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, condenando a la demandada a los siguientes montos;

- a) La suma de \$ 797.515 por concepto del abono que realizó para la reparación de su vehículo.
- b) La suma de \$ 1.000.000 por los daños provocados a la demandante, tomando en consideración la necesidad actual de contar con un vehículo para trasladarse y la poca empatía y responsabilidad del demandado en la resolución de la reparación del vehículo de la actora.

3° Que no habiendo sido totalmente vencida la demandada, cada parte pagará las costas del juicio.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7355.-/2018.-/1

Sentencia dictada por doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Juez (s) del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (s).