

SAN BERNARDO, Veintiocho de Septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **CARLOS ARTURO RAMIREZ CASTRO**, técnico en electrónica, con domicilio en calle Pasaje Las Ordenanzas N° 16599, comuna de San Bernardo, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de **AUTO SUMMIT S.A.**, empresa importadora y distribuidora de vehículos y repuestos, representada legalmente por don **FERNANDO MARTIN SANTIBÁÑEZ BARBOSA**, y don **FRANCO BACIGALUPO GOMEZ-LOBOS**, ambos con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna N° 5495, comuna de San Joaquín, la que funda en que el día 13 de julio de 2017, llevó su vehículo para realizar la mantención de los 180.000 kilómetros y la reparación de una manguera hidráulica con fuga, a un taller de la denunciada. Al momento de ingresar su vehículo, fue atendido por don **FABIAN ARAYA CASTRO**, Asesor de servicio, quien previo a realizar la mantención, levanta el capot y le indica en donde se encuentra la fuga a reparar. Se chequeó su vehículo encontrándose todo normal. El día 19 de julio, lo llaman por teléfono para informarle que el vehículo estaba listo para ser retirado; sin embargo, le advierten que tenía una pérdida de aceite por la tapa de distribución, le indican que es una falla normal por el kilometraje y la antigüedad del vehículo, y le comentan que deben importar dicha tapa, la que tiene un valor de \$180.000.- + IVA, y que el tiempo de espera es de 15 días hábiles. El día 25 de julio, se comunicó con la empresa y le señalan que no es necesario importar la tapa de distribución, pues sólo se debe reparar y hacer el cambio de retén, y le vuelven a dar una fecha de entrega para el 28 de julio. Llamó a la empresa para coordinar el retiro, pero le indican que no está listo, pues se percataron que las empaquetaduras de la tapa de distribución están malas, que no estaban disponibles y que debían ser importadas, y se le indica una nueva fecha de entrega para el 16 de agosto. El 14 de agosto lo llamó el asesor de servicio y le indica que su móvil aún no está listo, y que el día 18 estaría listo. El día 22 de agosto, llamó nuevamente al asesor, para solicitarle una fecha de entrega y le indicó, que el 24 de agosto, fecha en que tampoco se verificó la entrega, pues supuestamente ahora estaba fallando el catalítico. Luego, de todas estas situaciones concurrió el día 28 de agosto de 2017 al taller de la denunciada, y encontró su vehículo en el elevador, le muestran el catalítico tapado y le señalan que ellos no hacen esa reparación y que la única solución que le da es ahuecar el catalítico y lo enviarían a otro lugar para ser reparado. Es ese momento el mecánico de turno le



cuenta que sacaron su móvil del taller para realizar una prueba y que quedaron en panne, que la camioneta se detuvo y no partió más, teniendo que llamar a una grúa para transportarla. Con todo, le señalan que su vehículo se lo entregarían durante el transcurso de la tarde, situación que obviamente no sucedió. Los días 29 y 30 de agosto, se comunicó nuevamente con el taller haciendo presente el reclamo, ante lo cual le contestaron que la empresa no se hacía responsable de lo sucedido y que sólo han sido una serie de desafortunadas coincidencias, lo anterior por correo electrónico. El día 1 de septiembre se le comunica por parte de Fabián Araya, que repararon la caja de cambios y que esta no tendría costo, sin embargo, le comenta que esta malo el motor, que están fallando los cilindros. Esa misma semana, el día 4 de septiembre, el señor Juan Guajardo le informó que su vehículo fue trasladado a la casa matriz de Auto Summit en la comuna de San Joaquín, con la finalidad de concluir lo antes posible todos los problemas ocasionados. Finalmente, el 11 de septiembre de 2017, lo citan a una reunión con don Juan Guajardo y don Jorge Medina, jefe de mecánicos de Auto Summit sucursal San Joaquín. En dicha circunstancia se le informó que su vehículo tenía el motor malo, debido que al realizar el cambio de aceite y al ser este demasiado líquido, sumado a que tiene 180.000 kilómetros, fue generando las fallas en el motor y catalítico. En dicha reunión solicitó un presupuesto para analizar los gastos asociados a todas estas reparaciones, el que no le fue entregado. El 22 de septiembre, y ante su impotencia por lo sucedido, retiró su vehículo del taller, el que le fue entregado sucio, sin bencina y con la batería totalmente descargada, situación que produjo el panne a metros de haberla retirado de la sucursal, con un evidente sonido del motor, similar a un tractor y con la expulsión de humo azul desde el tubo del escape. Recién ese día se percató que el aceite utilizado en su móvil era un 5W/20 siendo que su vehículo utilizaba 10W/40, el cual corresponde por el desgaste del móvil. Una vez retirado su móvil, encontró el lubricentro TotalCar, en donde solicitó la revisión del vehículo y se le informó que el filtro de bencina no fue cambiado, las tapas que cubren el motor se encuentran derretidas, la caja de cambio botaba aceite y el tapón del drenaje de aceite estaba suelto. Además, que el líquido incorporado no tenía la viscosidad necesaria y que esto se debe al tipo de aceite utilizado, esto es 5W/20, el que es para vehículos nuevos. Ante esta situación se dirigió a la denunciada a realizar el reclamo, y el 26 de septiembre de 2017, le envían un correo dando excusas del caso, y el 29 del mismo mes, le señalaron mediante correo que su camioneta estaba lista para ser entregada con motor y catalítico dañados. Señaló

como normas infringidas los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al proveedor denunciado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley ya citada, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AUTO SUMMIT S.A.**, ya individualizado, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$5.558.473.- (cinco millones quinientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y tres pesos) por concepto de daño directo y la suma de \$3.000.000.- (Tres millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 16, rola la certificación de la notificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 14 a don **FERNANDO SANTIBAÑEZ BARBOSA** y don **FRANCO BACIGALUPO GOMEZ-LOBO**, representantes de **AUTOSUMMIT S.A.**

Que, a fojas 43 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante y demandante de don **CARLOS ARTURO RAMIREZ CASTRO**, representado por don **JUAN P. AREVALO AYALA**, y la parte denunciada y demandada de **AUTOSUMMIT SA.**, representada por don **IGNACIO ALVAREZ VICUÑA**.

La parte denunciante y demandante, ratificó sus acciones, solicitando sean acogidas con expresa condena en costas.

La parte denunciada y demandada, contestó por escrito las acciones interpuestas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

Se rindió prueba testimonial. Se suspendió la audiencia.

Que, a fojas 111 y siguientes, rola el acta de continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante y demandante de don **CARLOS ARTURO RAMIREZ CASTRO**, representado por don **JUAN P. AREVALO AYALA**, y la parte denunciada y demandada de **AUTOSUMMIT SA.**, representada por don **SERGIO ROJAS CUBILLOS**.

Se rindió prueba documental, por ambas partes. Se formularon peticiones.

Que, a fojas 126, rola el acta de la audiencia de absolución de posiciones, la que se llevó a efecto con la comparecencia de don **CARLOS ARTURO RAMIREZ**



CASTRO, asistido por su apoderado, y la asistencia de AUTOSUMMIT S.A., representada por don IGNACIO ALVAREZ VICUÑA.

Que, a fojas 155 y siguientes rola agregado al proceso el Informe Pericial de Revisión de daños del vehículo ppu. XG-5360, elaborado por el Perito Judicial don ALFREDO ALBERTO DIAZ LUENGO.

Que, a fojas 179, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS.

RESOLUCION DE TACHAS.

PRIMERO: Que, a fojas 44, la parte denunciante y demandante, formuló tacha en contra del testigo don FABIAN ANDRES ARAYA CARO, en virtud de la causal del artículo 358 n° 5 del Código de Procedimiento Civil, que señala a los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio, por cuanto, de su declaración, se establece claramente que es trabajador de la industria AUTOSUMMIT desde hace más de seis años.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada, manifestó que este es un proceso que se rige por las normas de la Sana Critica, según el artículo 14 de la Ley N° 18.287, por tanto, el juez apreciará la prueba conforme a esas reglas, asignándole valor o desestimándolas, justificadamente, según estime su pertinencia.

TERCERO: Que, a fojas 45 vuelta, la parte denunciante y demandante, formuló tacha en contra del testigo don JUAN ANTONIO GUAJARDO SILVA, por las causales del artículo 358 N° 5 y N° 6 del Código de Procedimiento Civil.

CUARTO: Que, la parte denunciada y demandada, solicitó el rechazo de la tacha en los mismos términos del considerando segundo.

QUINTO: Que, para resolver los incidentes de tacha promovidos, cabe tener presente, que en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo

fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

SEXTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica, que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

SEPTIMO: Que, de acuerdo a lo expuesto, cada una de las tachas formuladas en contra de los testigos, serán rechazadas, toda vez, que la valoración y apreciación de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

OCTAVO: Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra del proveedor **AUTOSUMMIT S.A.**, por los hechos descritos y especificados en la denuncia de foja 1 y siguientes.

NOVENO: Que, el denunciante imputa como normas infringidas por la denunciada los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

DECIMO: Que, la parte denunciada contestó la acción infraccional interpuesta en su contra, controvirtiendo todos los hechos en que se funda la denuncia, indicando, entre otras cosas, que en conclusión el vehículo ingresó a dependencias de su parte en muy mal estado, representado principalmente por las fallas de los cilindros , que luego lograron ser detectadas, tanto es así que durante la estadía en el taller, fueron fallando una serie de componentes diferentes, a tal punto que incluso la "caja de cambios" falló, lo que no dice relación alguna con el motor, ni el sistema de escape. Además, indicó, que con ocasión de un correcto servicio por su parte, esto es, cambiar el aceite por el que correspondía según fabricante, se verificaron una serie de daños posteriores al sistema de escape, todo ello, derivado de la nula mantención a la que había sido sometido con anterioridad el vehículo. A mayor abundamiento, la única mantención a la que fue sometido el vehículo corresponde al cambio de aceite, el que no respetó las especificaciones del fabricante, toda vez, que se utilizó un aceite que no correspondía de acuerdo a esas especificaciones. Agregó, que en el diagnóstico final se detectó una caída en la compresión de los cilindros lo que implica una falla grave en el motor, de alto costo de reparación y que no se produjo en las instalaciones de su parte, sino que como consecuencia de



un desgaste y mala mantención del vehículo durante muchos años, falla que se produjo antes del ingreso a sus talleres. En virtud de lo señalado anteriormente no ha podido existir alguna deficiencia en la atención de los servicios ofrecidos y prestados, ni menos algún actuar negligente o doloso que justifique alguna condena de su mandante en esta sede; a este respecto debemos recordar que la carga probatoria corresponde a quien denuncia las infracciones, y será la querellante la que deberá aportar pruebas de las supuestas infracciones de su parte, razón por la cual la acción de autos debe ser desestimada en todas sus partes, con expresa condena en costas. Asimismo, opuso la excepción de falta de legitimidad activa del actor, quien no es el propietario del vehículo, y en subsidio, indicó la inexistencia de infracción alguna de su parte a los artículos 3 letra e) 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

DECIMO PRIMERO: Que, la parte denunciada y demandada, a fin de acreditar sus dichos, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de tres testigos, todos dependientes de la demandada, don JORGE IVAN MEDINA NEGRON, quien señaló que trabajó en el auto los días 23 y 24 de septiembre; y que su diagnóstico fue Banco N° 2, que es el lugar donde se ubican los cilindros, baja compresión de los cilindros 4, 5 y 6. El problema estaba en los anillos de los cilindros referidos. Indicó, que se le entregó un presupuesto al cliente de 8 millones de pesos y fracción, porque se trataba de un cambio de motor, y que se citó al cliente al servicio técnico donde se le explicó todo; también se hizo declarar a don FABIAN ANDRES ARAYA CARO, quien señaló que ese vehículo lo tomó él, y se le había hecho una mantención de kilometraje de los 180 mil kilómetros, y el cambio de una manguera hidráulica. Indicó que lo volvió a revisar y encontró una fuga de aceite por el sector de la tapa de distribución, lo que informaron al cliente, quien aceptó el cambio de empaquetaduras, lo cual demoró un poco, porque los repuestos no estaban en bodega y había que importarlos a USA. Expresó que cuando llegó el repuesto salió con el mecánico a probarlo quedando en panne, y el vehículo se detuvo; luego, se dieron cuenta que el vehículo tenía dos catalíticos tapados. Llamó al cliente, quien vio lo anterior, le ofrecieron destaparlo, y cambiarlos en otro lugar, por la demora y costo que implicaba, lo que aceptó. Probaron el vehículo, pero el vehículo no reaccionaba, ni para adelante, ni para atrás. Al revisarlo, vio que tenía un eje de la caja de cambios cortado. Le hicieron un scanner y detectaron que tenía problemas en más de un cilindro. Ante dicho desperfecto, enviaron el automóvil a la sucursal de Vicuña Mackenna, porque allá,

hay gente profesional experimentada. A los 10 o 15 días, volvió el cliente, con el vehículo por un problema con los catalíticos, estaban cubiertos, en algún sector, con una cubierta de plásticos alrededor del escape, derretidas, por acción de calor. Se llevó el vehículo y no vio más al cliente; y por último, hace comparecer a don JUAN ANTONIO GUAJARDO SILVA, quien señaló, que su participación en este caso, fue de interlocutor con el cliente, pero que no participó en la reparación o mantenimiento del vehículo. Indicó que el Sr. RAMIREZ, les envió un correo quejándose del trabajo realizado en su automóvil. Se trataba de la mantención de los 180.000 kilómetros, la revisión de una fuga de aceite y la demora en los trabajos. Supo que el vehículo estaba en servicio, debido a la espera de los repuestos para reparar la fuga de aceite, y posteriormente, se enteró de una secuencia de fallas, el catalítico, caja de cambios, todo esto en LA VARA. Tuvieron una reunión con el cliente donde le explicaron todo, pero a los días él retiró el vehículo.

DECIMO SEGUNDO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia de Boleta Electrónica, de fecha 22 de septiembre de 2017, emitida por AUTOSUMMIT S.A., que rola a fojas 10 y 47 de autos; **2.-** Copia de Ordenes de Trabajo N° 439406 y N° 445830, que rolan a fojas 48 y siguientes del proceso; **3.-** Bono de Atención ambulatoria del actor, que rola a fojas 52 de autos; **4.-** Set de 2 Certificados médicos emitidos por el Psiquiatra Patricio Concha Murr, que rolan a fojas 53 del proceso; **5.-** Certificado de Emisión de Gases de Contaminantes del vehículo placa patente XG-5360, que rola a fojas 54 de autos; **6.-** Set de 10 copias de correos electrónicos entre el actor y la denunciada, que rolan a fojas 55 y siguientes del proceso; **7.-** Evaluación de la camioneta del actor, realizada por don ALEXIS GODOY, Ingeniero en Maquinaria Mecánica Automotriz, que rola a fojas 77 y siguientes de autos; y **8.-** Set de 9 fotografías del vehículo ppu. XG-5360, que rolan a fojas 80 y siguientes del proceso.

DECIMO TERCERO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió además prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Orden de trabajo N° 445830 y N° 444326, que rolan a fojas 86 y 87 de autos; **2.-** Historial de mantenciones del vehículo ppu. XG-5360, la que rola a fojas 82 y siguientes del proceso; **3.-** Copias de correos electrónicos, que rolan a fojas 88 y siguientes de autos; **4.-** Presupuesto N° 13092, de fecha 7 de septiembre de 2017, que rola a fojas 99 del proceso; **5.-** Certificado de Inscripción y anotaciones vigentes del vehículo, el que figura inscrito a nombre de doña NAYADETH FLORES FUENTES, que rola a



fojas 100 y siguientes de autos; 6.- Especificaciones generales del vehículo, emitidas por el fabricante FORD para Latinoamérica, que rolan a fojas 103 del proceso; 7.- Listado emitido por la página web Chile Autos, que da cuenta del valor comercial de vehículos similares al siniestrado, que rolan a fojas 104 de autos; 8.- Orden de trabajo N° 439306, Boleta Electrónica N° 66836, que rolan a fojas 105 a 107 del proceso; 9.- Reclamo interpuesto por el actor ante el SERNAC, que rola a fojas 108 de autos; y 10.- Carta de Respuesta al Reclamo que rola a fojas 109 y 110 del proceso.

DECIMO CUARTO: Que, respecto de las objeciones formuladas por la parte denunciada y demandada, a fojas 113 y siguientes de autos, es preciso indicar que conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, la valoración y apreciación de la prueba documental, en este tipo de procesos se realiza de conformidad a las reglas de la sana crítica, facultad que es privativa de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso. Por lo que atendida la naturaleza de este procedimiento dichas objeciones no serán tenidas en consideración.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la denunciada, a la acción infraccional, es necesario señalar que el artículo 1 de la Ley N° 19.496, define a los Consumidores o usuarios como: "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores". Además, por su parte el artículo 2 de la misma ley, señala que: "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". Así, en el caso de autos, consta que quien pagó por los servicios prestados por la denunciada fue don CARLOS RAMIREZ CASTRO, según se observa de la Boleta Electrónica N° 66836, rolante a fojas 47 de autos, por lo que para los efectos de la Ley N° 19.496, éste reviste la calidad de "consumidor", estando legitimado activamente para accionar en lo infraccional, como lo hizo. En consecuencia la excepción de falta de Legitimidad Activa, será desestimada.

DECIMO SEXTO: Que, del análisis de los antecedentes del proceso, es posible concluir, que ambas partes se encuentran contestes en que el actor llevó el vehículo ppu. XG-5360, para la mantención de los 180.000 kilómetros, y la reparación de la manguera hidráulica por fuga, y que por diversos motivos el vehículo sufrió una serie de desperfectos en el intertanto, discrepando ambas partes en el motivo de ellos.

DECIMO SEPTIMO: Que, del mérito de los documentos acompañados al proceso por las partes, es necesario dar por establecido que el vehículo ppu. XG-5360, ingresó al taller funcionando, como consta en la Orden de Trabajo N° 439406, que rola a fojas 48 y siguientes de autos, y el propio Historial de Mantención de fojas 82, documentos en que no se aprecia que la denunciada haya dejado constancia de las fallas que presentó al momento del retiro del mismo por parte del actor. Es decir, que conforme a lo anterior, mientras el vehículo se encontraba en dependencias de la denunciada, los desperfectos que se hayan suscitado son de su cargo, salvo que acredite que los mismos se deben a causas ajenas a su responsabilidad. En consecuencia, la carga de la prueba recaía en su parte y no en el consumidor.

DECIMO OCTAVO: Que, atendido lo anterior, y dado el hecho que para poder determinar el origen de las fallas, es necesaria la opinión de una persona con conocimientos técnicos, es que para esta Sentenciadora resultan determinantes las conclusiones a las que arribó el Perito Judicial designado en autos, quien señaló en sus conclusiones que: **“en el vehículo ppu. XG-5360 se dañó por un mal trabajo de ensamblado en el orden de encendido, lo que causó un daño a toda la línea de escape y sistema de emisiones denominados catalizadores, los cuales se deberán reemplazar”**. Es decir, que conforme a la pericia, la denunciada efectivamente infringió lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al haber actuado con negligencia, por lo que será condenada, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia. Cabe señalar, que la denunciada no rindió prueba suficiente en autos, tendiente a acreditar que su actuar fue diligente, y por el contrario reconoce que el vehículo llevado por el actor a sus dependencias, comenzó a sufrir una serie de desperfectos, los que señala se debían a su uso, año de fabricación y mal estado, lo que quedó demostrado, no era así, conforme lo expuesto por el perito.

DECIMO NOVENO: Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, dispone que: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la



venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

VIGESIMO: Que, la norma citada, impone a los proveedores un deber de profesionalidad. Dicho deber, apareja entre otras cosas, un actuar tal, que evite la ocurrencia de hechos como los acaecidos en la especie, pues además se trata de un proveedor de reconocida trayectoria en el comercio nacional, y que por su negligencia, terminó causando un daño al vehículo que fue llevado a su taller. De esta forma, la defensa de la denunciada, quien señaló que las fallas tenían por causa, la antigüedad y mala mantención del móvil, quedaron desvirtuadas por el peritaje realizado al vehículo, el que no fue desvirtuado por otra pericia.

VIGESIMO PRIMERO: Que, por lo anterior, esta Sentenciadora acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes de autos, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, a foja 1 y siguientes, don **CARLOS ARTURO RAMIREZ CASTRO**, técnico en electrónica, con domicilio en calle Pasaje Las Ordenanzas N° 16599, comuna de San Bernardo, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AUTO SUMMIT S.A.**, empresa importadora y distribuidora de vehículos y repuestos, representada legalmente por don **FERNANDO MARTIN SANTIBÁÑEZ BARBOSA**, y don **FRANCO BACIGALUPO GOMEZ-LOBOS**, ambos con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna N° 5495, comuna de San Joaquín, a fin de que fuera condenada al pago de la suma de \$5.558.473.- (cinco millones quinientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y tres pesos) por concepto de daño directo y la suma de \$3.000.000.- (Tres millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

VIGESIMO TERCERO: Que, a fojas 16, rola la certificación de la notificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la querrela y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 15 a don **FERNANDO SANTIBÁÑEZ BARBOSA** y don **FRANCO BACIGALUPO GOMEZ-LOBO**, representantes de **AUTOSUMMIT S.A.**

VIGESIMO CUARTO: Que, la parte demandada, en el primer otrosí de fojas 18 y siguientes, contestó la acción civil deducida en su contra, oponiendo la excepción de falta de legitimidad activa del actor, sosteniendo que al no ser el propietario del vehículo, no puede pretender se le indemnicen los supuestos perjuicios sufridos.

Por lo demás, niega que haya cometido algún tipo de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores; y que los perjuicios que reclama el demandante son inexistentes, y que en todo caso, deben ser debidamente acreditados. En subsidio, y para el caso de ser condenado, solicita la rebaja de los montos reclamados, ya que indica, son excesivos.

VIGESIMO QUINTO: Que, esta Sentenciadora, acogerá parcialmente la excepción de falta de legitimidad activa planteada por la denunciada y demandada, pues consta en autos que el vehículo ppu. XG-5360, no es de propiedad del demandante Sr. RAMIREZ CASTRO, sino de doña NAYADETH ALEJANDRA FLORES FUENTES, según consta del certificado de inscripción y anotaciones vigentes, aparejado a fojas 100 y siguientes del proceso.

Que, en consecuencia, los perjuicios pretendidos por concepto de "pérdida del vehículo", serán desestimados por carecer el actor de legitimidad activa para demandarlo.

VIGESIMO SEXTO: Que, como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención, por cuanto, le prestó finalmente al actor, un servicio automotriz defectuoso, siendo su accionar negligente.

VIGESIMO SEPTIMO: Que, la causalidad entre el daño pretendido y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que el consumidor ha sufrido perjuicios por el actuar negligente de la demandada, en la prestación del servicio automotriz, el que resultó totalmente defectuoso.

VIGESIMO OCTAVO: Que, en cuanto al "daño directo", pretendido, y que dice relación con los gastos en que incurrió el actor, por los servicios que le prestó la demandada, por la suma de \$558.473.-, cuyo pago fue acreditado a fojas 10 y 47 de autos, se ordenará su devolución, En efecto, en dicho aspecto se condenará a la demandada a la devolución de dicha suma, toda vez, que el servicio prestado ha sido defectuoso, como ha sido establecido en lo infraccional.

VIGESIMO NOVENO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que no es posible desconocer que para cualquiera persona que requiere un servicio automotriz especializado, de una marca conocida y de gran



reputación, como lo es la demandada, su servicio sea prestado finalmente como se otorgó, es decir, un servicio absolutamente deficiente, lo que en forma obvia, no sólo produce un daño material, sino que trae aparejado, asimismo, un sentimiento de molestia y frustración, más cuando debido a dicha negligencia, se ha visto privado el actor, de utilizar, en su diario desplazamiento, el vehículo, hecho que lógicamente provoca en el demandante una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero por los deterioros sufridos. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora acogerá dicha pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, pues en atención a las reglas de la sana crítica, es lógico concluir, que el actor sufrió dicho perjuicio, pues no estaba representado en su accionar, que producto de la negligencia de la demandada, el servicio automotriz requerido, fuera absolutamente deficiente, y que terminó con su vehículo con serios problemas técnicos, y no poder contar con el mismo más allá del tiempo razonable que debió durar su reparación. Además dicho malestar psíquico se encuentran acreditadas en el proceso a partir del informe de fojas 53 y 54 de autos, del médico psiquiatra Patricio Concha.

TRIGESIMO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil y artículos 1, 3, 12, 21, 23 inciso 1º, 24, 40, 50, 56 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZAN** las incidencias de tacha de fojas 44 y 45, formuladas por la parte denunciante y demandante;

II.- Que, se **ACOGE** la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se **CONDENA** a la denunciada **AUTO SUMMIT S.A.**, como infractora a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 15 (QUINCE) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, se **ACOGE**, parcialmente la excepción de falta de legitimidad activa del actor, pero sólo en la parte en que el demandante alegó la prestación denominada "perdida del vehículo";

IV.- Que, **SE HACE LUGAR** a la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a la proveedora **AUTO SUMMIT S.A.**, a pagar al demandante don **CARLOS ARTURO RAMIREZ CASTRO**, la cantidad de **\$558.473.- (quinientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y tres pesos)** a título de daño directo y la suma de **\$2.000.000.- (dos millones de pesos)**, por concepto de daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

V.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando trigésimo de este fallo.

VI.- Que, no se condena en costas a la demandada **AUTO SUMMIT S.A.**, por no resultar totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 10.037 - 1 - 2017.-

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNAS SALVO, SECRETARIO.



