



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
OSORNO

Servicio Nacional del Consumidor
RECIBIDA
FECHA: 08.01.2020
HORA: 12:02
QUIEN RECIBE: [Firma]

Oficio N° 58
Osorno, 06 de enero de 2020.

07.

DE: RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE.
JUEZ SUBROGANTE

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

En la causa Rol **N°8489-2018 (PR)**, caratulada
"WERNER GALLE – AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto de
remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales pertinentes. -

Saluda Atte. a UD.

VICTOR MATUS TRIVIÑO
SECRETARIO SUBROGANTE

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE
JUEZ SUBROGANTE

Osorno, veintiuno de junio del dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 2 y siguientes, con fecha 12 de septiembre del 2018, don ALEX HERNAN WERNER GALLE, agricultor, domiciliado en fundo Amancay Lote 3, de la comuna de Puerto Octay, Osorno, deduce querella infraccional en contra de AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., Rut 76.168.553-8, ignoro giro específico, en su calidad de -vendedor/proveedor- representada para estos efectos, don Michel Martabit Caspo, ignoro profesión u oficio, gerente de tienda o jefe de local, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la ley 19.496, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bilbao N°801, Osorno, y en contra de SERGIO ESCOBAR S.P.A., Rut 76.766.255-6, ignoro giro específico en su calidad de -concesionario/servicio técnico-, representada para estos efectos por don SEBASTIAN CALQUIN DIAZ, ignoro profesión u oficio, su gerente de tienda o jefe de local, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle Francisco Bilbao N°801 de la ciudad de Osorno, por haber vulnerado los artículos 3,20,23 y 28 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N°19.496, acción que fundo en las siguientes consideraciones de hecho y de derecho:

Con fecha 09 de enero del año 2017, compre un automóvil marca Jac, tipo Station Wagon, modelo S3, 1.5, color gris, placa patente única JDWS 61, en estado 0 kilometro, completamente nuevo. Se adquirió a quien en ese momento fuera concesionario de la marca Derco en Osorno, es decir Automotriz Bilbao Autos S.A., dicho vehículo fue comprado de la siguiente manera, se dejó en parte de pago un vehículo de su propiedad, marca Mitsubishi modelo mirage GL 1.2, color rojo burdeo metalizado, PPU FZHB68, el cual fue avaluado en \$4.000.000.- (cuatro millones de pesos), situación que se materializó en un contrato de compraventa que se inscribió en el repertorio N°209 en la Notaria de don Jose Dolmestch Urrea de esta ciudad; el remanente se pagó con un préstamo ofrecido por la misma automotora, que fue de 36 cuotas de \$201.720 (doscientos un mil setecientos veinte pesos), cada una, las cuales ha pagado sagradamente hasta la fecha, y va en la cuota N°19. Quien otorgó dicho préstamo fue Tanner Servicios Financieros S.A., a traves de un pagaré que firmó con fecha 09 de enero del 2017.

Al poco tiempo de uso, el vehículo adquirido, comenzó con ruidos extraños y sin explicación en el tren delantero, lo que fue informado al servicio técnico, que en ese momento era concordante con la empresa jurídica a la cual compré el vehículo, el primer reclamo fue aproximadamente a los 5.000 km, pero el vehículo lejos de ser reparado siguió con el mismo sonido y este fue en aumento, en aquella oportunidad no dieron solución alguna a su petición.

Con fecha 05 de mayo del 2017, al mismo concesionario, fue ingresado nuevamente su vehículo para la mantención de los 10.000 kilómetros, siendo la primera mantención que recomienda el distribuidor autorizado de la marca que en Chile corresponde a Derco, en

esta oportunidad se le hace presente al personal que recepciona el vehículo los ruidos que presenta en el tren delantero, sin embargo cuando el vehículo es retirado, se dieron cuenta con su pareja, doña Beatriz Ovando, que el ruido persiste, pero en ese momento tenían que usar el auto, por lo que no pudieron dejarlo más tiempo en el taller.

Entre los 10.000. km y los 20.000.- km se lleva nuevamente el vehículo al servicio técnico, por el mismo motivo, de esta ordenes de trabajo no se tiene documentación, ya que, al momento de solicitarlas, estos responden que no están autorizados para entregar la ordenes de trabajo, a menos que el problema se haya solucionado, en aquella oportunidad se conversa con el jefe de taller, don Ricardo Erices y se le plantea la posibilidad del cambio de vehículo, puesto que era evidente que el auto venía con fallas de fábrica, momento en el cual se le comenta además, la mala calidad del vehículo y que lógicamente no era lo que esperaban al adquirir un auto nuevo, en ese mismo instante el jefe de taller les explica que es imposible que le remplacen el vehículo por uno nuevo y que optáramos por reparar el vehículo en la mantención de los 20.000.- km. Es dable señalar que también se le comentó al jefe de taller que la luz de los frenos ABS se encendía sin explicación, que el aire acondicionado se enciende al mover una perilla que no corresponde al aire acondicionado, que el ruido en el tren delantero sigue en aumento y sin solución; que el vehículo además tiene spoiler suelto; y que la pintura del capot se ha desgastado precozmente; en esa instancia lo único que se solucionó fue la luz de los frenos ABS.

Posteriormente con fecha 28 de septiembre del 2017, llevaron el auto al servicio técnico para realizar la segunda mantención que correspondía a los 20.000.- km, y el encargado de taller don Ricardo Erices, en ese momento nos señala que el ruido molesto es por culpa del soporte del motor y que ese repuesto se debe mandar a pedir a China por lo que debemos esperar aproximadamente 3 meses para que el repuesto llegue a Osorno, se suponía que ese repuesto era lo que fallaba en el vehículo y que correspondía al ruido en el tren delantero, por lo que sin importar los meses de espera, accedió, ya que tenía esperanzas de que su vehículo quedara sin fallas. En aquella ocasión queda pedido el repuesto y se realiza la mantención del vehículo, lo retiraron del taller, sin embargo, el ruido persistía, además cada vez iba en aumento.

Pasado los tres meses, el taller les informa que llega un soporte motor, pero no es del modelo de su auto, es decir, llega un soporte equivocado, por lo que don Ricardo Erices, nuevamente lo solicita y les señala que deben esperar otros dos o tres meses más, en ese intertanto de tiempo, el vehículo cumple los 30.000.- km, por lo que acudió nuevamente al servicio técnico con fecha 19 de enero del presente año, en aquella oportunidad el servicio técnico realiza la mantención reglamentaria, mientras tanto sigue a la espera de que llegue el soporte de motor pedido a China.

Con fecha 21 de febrero del 2018, acudieron nuevamente al taller para consultar si había llegado el repuesto, ya que la situación del ruido tenía a estas alturas a su pareja muy

estresada, ya que, el motivo de la adquisición del vehículo fue para ella en compañía de nuestra hija, pudieran movilizarse hacia la escuela donde Beatriz es docente y su hija estudiante de la misma. Frente a lo molesto que estaban, el servicio técnico les solicita ingresan nuevamente el vehículo para que lo revisen. La persona encargada, cambia la pastilla de freno delantera, cambio que tiene un costo neto de \$60.000.- dinero que debe cubrir y además opta por cambiar la cremallera de dirección, pensando que podría ser motivo del ruido en el tren delantero, al salir a probarlo se percatan que el ruido persiste, por lo que deben seguir esperando que llegue el soporte de motor antes mencionado.

Nuevamente, en el intertanto que esperan el nuevo soporte de motor, el vehículo cumple esta vez los 40.000 km, siendo llevado al servicio técnico para la mantención el día 08 de junio del corriente, donde se realiza la mantención preventiva, sin mejorar la falla que venían denunciando desde que el vehículo tenía aproximadamente 5.000 km de kilometraje.

Con fecha 22 de junio, reingresa el vehículo al servicio técnico, para cambiar la "rótula de la bandeja", a esta altura no saben si realmente si en el servicio técnico hay un experto en mecánica automotriz, porque nuevamente tiene que realizar un pago ahora por \$24.000.- porque se les ocurre que podría ser ese repuesto el que provoca el sonido, se cambia la "rotula de bandeja" y el vehículo no presenta variación, con respecto al motivo que le tiene incoando esta acción.

Posteriormente con fecha 20 de julio del corriente, llega el segundo soporte de motor, lo cambian, pero al salir a probarlo se dan cuenta que el vehículo sigue en las mismas condiciones, que el ruido persiste en todo el tren delantero, situación además que es corroborada por el técnico que lo acompaña a hacer la prueba de ruta y queda estampado en la orden de trabajo N°3878.

Dada esta lamentable y frustrante situación acude al SERNAC, para realizar un reclamo con fecha 26 de julio del 2018, reclamo que no es respondido por Automotriz Bilbao Autos S.A., según correo electrónico enviado a su persona por el SERNAC con fecha 22 de agosto del corriente.

Así las cosas, ha transcurrido un año y medio aproximadamente desde que compró el vehículo con la ilusión de que sería una solución al vehículo viejo que tenía, el que ya estaba comenzando a presentar desperfectos, pero ha sido muy decepcionante y a la vez preocupante que su familia deba movilizarse en un vehículo que no es seguro, y a mayor abundamiento de la terrible situación familiar que están viviendo, actualmente con su pareja por lo cual está siendo tratada por una psicóloga producto de la ansiedad y la frustración que esto le provoca.

En todo este proceso le han pedido al gerente de la concesionaria de Derco en Osorno, que les cambie el vehículo, puesto que es evidente que presenta fallas de fábrica, que, si bien se puede andar en él, está muy lejos de satisfacer las necesidades de andar

seguro y cómodo, pues los fuertes ruidos en el tren delantero incomodan a tal punto que es difícil su conducción, los distrae y la hace muy insegura.

Señalan que un vehículo nuevo, tal cual como se adquirió, está revestido de una serie de características que lo hacen propio, entre ellas, la tecnología usada en este, sin embargo, como se dijo, ha presentado varios problemas además del más persistente, y cada vez que han tratado de repararlo, su actuar ha sido negligente, por no decir nefasto, pues nunca se ha solucionado de manera real, es más, los problemas han aumentado con el tiempo. Producto de lo anterior, nadie podrá comprar un vehículo así, en consecuencia, para este vehículo no existe reventa, pues cualquier persona que lo pruebe notará el fuerte ruido que emite, haciendo muy difícil su conducción. Es por todo lo ya expuesto que decidido iniciar la presente acción. En cuanto al derecho, la, legislación de Protección lo Derechos de los Consumidores, establece una protección en las relaciones de consumo en el mercado entre proveedor y consumidor, conforme a lo señalado en el artículo 1 numerales 1 y 2 de la Ley 19.496. Ahora bien, la querellada cometió infracción e infringió la Ley del Consumidor con su actuar negligente y provocar con ello, daño al consumidor al entregar un servicio negligente que se traduce en la falta de cuidado mínimo que permitiera conocer a la proveedora remotamente la situación material del vehículo vendido y que distan mucho de las ofrecidas. De la forma señalada, la empresa cometió infracción por la falta de cuidado y negligencia inexcusable, atendida a sus calidades proveedor experto o profesional- en la venta de bienes y/o prestación de servicios porque el vehículo apenas cumple las mínimas condiciones para entrar en el tráfico jurídico. Lo mismo ocurre al ofrecer y ensalzar la calidad de los bienes publicitados, su calidad de proveedor experto y la calidad de su servicio post venta, que a fin de cuentas ninguna de ellas cumple lo ofrecido. Por su parte, el derecho de garantía legal consagrado en al LDC entrega una triple opción al consumidor frente a deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Como es posible apreciar, el ejercicio del derecho de garantía supone, en la especie, de la existencia de un producto defectuosos entendido como aquellos que adolecen de algún vicio oculto. Sin la existencia de un producto defectuosos, no es posible exigir garantía legal alguna, ni dejar sin efecto el acto de consumo de manera unilateral, sin perjuicio de ello la garantía legal otorga al consumidor, en los casos de compra de bienes defectuosos o de mala calidad los derechos a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Por su parte, la calidad debemos entenderla "como al actitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural al que se destina el respectivo bien o servicio, como también el grado en que uno u otros resultan acordes a ciertos descriptores o características incorporados en una norma o ponderados por el proveedor en su publicidad". Como es

sabido, la ley del consumidor, prescribe que las empresas cometen infracción cuando son negligentes en la venta de bienes y/o prestaciones servicios. La querellada transgrede la Ley del Consumidor al no responder por los daños causados en la relación de consumo, ya que las empresas no pueden desligarse anticipadamente de su responsabilidad privando al consumidor de sus derechos. Que, con lo anterior, la querellada ha infringido el artículo 3 de la Ley 19.496, en su letra e); artículo 20; artículo 21 inciso 1; artículo 23, y el artículo 28. Por lo tanto es dable concluir, que el proveedor al caer en tal grado de negligencia, ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, debiendo VS condenar a los querellados por estas conductas que son sancionadas por el legislador, cuando han producido menoscabo al consumidor, como ha ocurrido en la especie por lo que solicita se sirva tener por interpuesta querrela infraccional, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar a los infractores, al máximo de las multa contempladas en el artículo 2 de la citada Ley, la devolución de los dineros pagados por el vehículo en cuestion y ordene dejar sin efecto los pagarés por el saldo impago, previa restitución del vehículo. En subsidio se sustituya el vehículo fallado, por uno nuevo de iguales o similares características. En el primer otrosí, ALEX HERNAN WERNER GALLE, chileno, soltero, agricultor, cédula de identidad N°12.041.892-0, en su calidad de comprador del vehículo y doña BEATRIZ JANETG OVANDO VERA, chilena, soltera, cédula de identidad N° 10.981.075-4, profesora, en su calidad de usuaria del vehículo, ambos domiciliado en fundo Amancay Lote 3, de la comuna de Puerto Octay. Por los hechos expuestos en lo principal de esta presentación, vienen en deducir demanda indemnizatoria de perjuicios en contra de AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., Rut 76.168.553-8, ignoran giro específico, en su calidad de -vendedor/proveedor- representada para estos efectos, don Michel Martabit Caspo, ignoran profesión u oficio, su gerente de tienda o jefe de local ,de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la ley 19.496, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bilbao N°801, Osorno, y en contra de SERGIO ESCOBAR S.P.A., Rut 76.766.255-6, ignoro giro especifico- en su calidad de -concesionario/servicio técnico-, representada para estos efectos por don SEBASTIAN CALQUIN DIAZ, ignoran profesión u oficio, su gerente de tienda o jefe de local , de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle Francisco Bilbao N°801 de la ciudad de Osorno, por haber vulnerado los artículos 3,20,23 y 28 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N°19.496, acción que fundan en las siguientes consideraciones de hecho y de derecho. En cuanto a los fundamentos y antecedente de la demanda de la indemnización de perjuicios, son los mismos que ya se expusieron al deducir la querrela infraccional, razón por la cual y, por razones de economía procesal, lo dan por enteramente reproducidos en esta parte y para todos los efectos legales que fueren de rigor. Los hechos descritos y aquí reproducidos, les han causado una grave afectación no solo patrimonial, sino también moral, según se describe, así las cosas, don Alex Werner Galle solicita y reclama por concepto de daño

emergente la suma de \$11.261.920.- y por concepto de daño moral la suma de \$4.000.000.- o lo que US determine según criterio. Por su parte doña Beatriz Ovando Vera, reclama por concepto de daño moral la suma de \$6.000.000.- o lo que US determine según criterio, más reajustes, intereses corrientes y las costas del juicio. En el segundo otrosí, acompaña documentos y en el tercer otrosí: designa abogado patrocinante y confiere poder a doña Katherine Patricia Aravena Fernandez.

A fojas 20 vta., con fecha 20 de septiembre del 2018, don Max Roberto Sotomayor Neculman, Juez Titular, provee, por el grado de parentesco con la abogada Katherine Patricia Aravena Fernandez, se declara inhabilitado para seguir conociendo estos hechos, pasando al subrogante legal, don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, quien acepta la competencia.

A fojas 28, con fecha 26 de octubre el 2018, comparece por escrito don Rodrigo Padilla Bernedo, abogado en representación de Sergio Escobar SpA, indicando en lo principal, asume patrocinio y poder; En el primer otrosí personería; En el segundo otrosí delega poder.

A fojas 29, con fecha 26 de octubre del 2018, doña Katherine Patricia Aravena Fernandez, acompaña lista de testigos.

A fojas 30, con fecha 26 de octubre del 2019, don Rodrigo Branttes Guzman, acompaña lista de testigos.

A fojas 136, con fecha 26 de octubre 2018, se lleva a efecto comparendo de prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogado doña Katherine Patricia Aravena y los abogados de las partes querellada y demandadas civiles doña Clara Andrea Gallegos Valenzuela, en representación de Automotriz Bilbao Autos S.A., y el licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querella y demanda civil de autos y solicita que ambas sean acogidas en todas sus partes con costas. La parte querellada y demandada, **Automotriz Bilbao Autos**, viene en contestar mediante minuta escrita que indicando: A lo principal contesta querella infraccional deducida en estos autos por don Alex Hernan Werner Galle, en contra de sus representada Automotriz Bilbao Autos S.A., solicitando desde ya a SSa., su más absoluto rechazo, con expresa condenación en costas, por las consideraciones de hecho y de derecho que pasa exponer: Señala que su representada automotriz Bilbao Autos, S.A., quien fuera concesionaria de la marca Derco S.A., en la comuna de Osorno, vendió con fecha 09 de enero del 2017, al querellante Alex Hernán Werner galle, el vehículo cero kilómetro de la marca JAC, tipo Station Wagon, modelo S3 1.54X26MTCE, color gris, tracción 4X2, placa patente única JDWS 61. El vehículo se vendió nuevo, en perfectas condiciones y fue recibido en conformidad por el consumidor, tal como lo demuestra la factura electrónica de venta acompañada por la querellante, y tal como se aduce de su uso regular, hasta el momento en que se informa de

un incipiente ruido en el tren delantero del vehículo vendido se encontraba nuevo y pertenece a JAC MOTORS, fabricante chino de propiedad estatal, dedicada a la fabricación de automóviles, vehículos de carga y transporte ligeros, marca cuya concesionaria en Chile corresponde a DERCO S.A., A continuación especifica en cuanto a **I.- El primer reclamo**, el cual se realiza a los 5.000. kilómetros aproximadamente, no menciona fecha, pero indica, - sin mayor explicación- que el vehículo presenta ruidos extraños en el tren delantero y que luego de ser reparado mantuvo el mismo ruido, manifestando que no tuvo solución alguna. Al respecto, su representada descarta que el problema sea de fábrica, vicio u otro problema de calidad del vehículo, ante lo cual el demandante de autos retira su vehículo para luego ingresarlo al servicio técnico en mantención de los 10.000.- kilómetros. **II.- mantención de los 10.000 kilómetros**, el 05 de mayo del 2017, el vehículo fue ingresado para la mantención de los 10.000 kilómetros, haciendo presente nuevamente el querellante de los ruidos que presentan el vehículo en el tren delantero y luego de ser reparado, manifiesta que aun persiste el ruido, señalando que de igual modo retiraría el vehículo porque debían usarlo. Lo anterior, resulta evidente que representa una falta de diligencia del querellante pues al retirar su vehículo afecta una eventual reparación y posterior solución del requerimiento, el que aduce existir, lo que en caso de ser real aumentaría el supuesto daño al vehículo. **III. Reparación de los 10.000 y 20.000 km** Por último menciona que entre los 10 mil y 20 mil kilómetros, lleva nuevamente el vehículo al servicio técnico autorizado. El demandante, conversando con el jefe de taller don Ricardo Erices, le plantea la posibilidad de cambio de vehículo, debido a que es evidente su mala calidad, aduciendo que este venía con fallas de fábrica. En esta oportunidad menciona por primera vez fallas en luz de freno, fallas en el encendido del aire acondicionado, spoiler suelto, pintura del capot desgastada precozmente, y persistencia del ruido en el tren delantero lo que podría ser producto de su uso en caminos y lugares alejados para lo que fue creado, es decir, mal utilizándose. Aduce solución del daño solo en la luz de los frenos. **IV La negligencia.** El querellante en el libelo pretensor menciona la negligencia y faltas que cometió el proveedor, indicando que bajo ese concepto nada discute de la venta y posterior circulación del vehículo cero kilómetros, que fue recibido conforme. Por otra parte, en cuanto al servicio post venta prestado, la falta de diligencia no es tal, debido a que siempre se prestaron servicios conforme se requirieron, es más, consta la falta de diligencia del propio consumidor al retirar su vehículo no obstante constatar que persistía el ruido en el tren delantero, según los propios dichos que se desprenden de su libelo. **V garantía.** En cuanto al servicio de garantía, se equivoca el querellante al atribuir "el ruido en el tren delantero" a la existencia de un producto defectuosos o de mala calidad, como ella misma, lo define, siendo este el traslado o movilización de pasajeros. Situación que reitera constantemente en sus reclamos y no cambia sino hasta después de los 10.000 kilómetros donde da a conocer nuevos desperfectos, no informados con anterioridad. Al momento de la venta se informa de la

garantía legal de la marca frente a posibles fallas de fábrica que deben ser evaluadas por el servicio técnico respectivo, problema que sin duda no es atribuible a una falla que no haga posible el uso natural del bien comprado. **VI cambio de concesionario.** Automotriz Bilbao Autos S.A., deja de operar como concesionario y servicio técnico de la marca Derco S.A., durante los primeros días de septiembre del año 2017, sucediéndole la concesionaria Sergio Escobar SPA, por lo que esta ignora lo que sucedió a partir de la revisión de los 20.000 kilómetros. En cuanto al Derecho, cabe manifestar que su representada cumplió cabalmente con su deber de informar, que además accedió en todas las oportunidades cuando respondió para dar cumplimiento escrito a lo estipulado en la norma transcrita, reiterando que su representada siempre ha actuado con la debida diligencia y cuidado, razón por la que SSa., debe rechazar la acusación de negligencia hacia su representada. Por último señala que, y deja expresamente manifestado que su representada no actúa induciendo a engaño al cliente, por tanto, debe rechazarse la imputación que se le hace respecto de haber cometido alguna de las conductas previamente señalada. Por los argumentos antes expuestos, queda claro que Automotriz Bilbao Autos S.A., no es responsable de los hechos señalados en la querella infraccional, toda vez que actuó con la diligencia debida, prestando información veraz y oportuna, así como también realizando el servicio post venta en conformidad a la normativa vigente que regula la materia, no siendo aplicable ninguna de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496. Sin perjuicio de lo anterior, aun cuando SSa. improbablemente estimare que su representada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, la querella no puede prosperar desde el momento que la infracción está prescrita, según lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496. Por todo lo anterior, solicita se sirva tener por contestada la querella infraccional interpuesta en contra de su representada, mediante minuta escrita que solicita sea tenida como parte integrante de esta audiencia y con su mérito, se disponga el rechazo en todas sus partes de la citada denuncia infraccional, con expresa condena en costas, en subsidio se declare prescrita y en el evento que US lo considere pertinente fijar la multa en el mínimo legal. En el primer otrosí, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en estos autos por el señor Alex Hernan Werner Galle y doña Beatriz Janeth Ovando Vera, en contra de su representada Automotriz Bilbao Autos A.A., solicitando desde ya a SSa., su más absoluto rechazo, con expresa condena en costas, por las consideraciones de hecho y de derecho que paso a exponer: En cuanto a los hechos y por economía procesal, solicitan se tenga por expresamente reproducidos los hechos relatados en la sección sobre antecedentes de hechos de la querella infraccional. En cuanto al derecho, los demandantes señalan que esto les ha causado una grave afectación no solo patrimonial sino también moral solicitando se dé lugar a una indemnización de perjuicios que se desglosa en daño emergente y daño moral. Ahora bien, en cuanto al daño emergente don señor Alex Hernan Werner Galle, este alega la cantidad de \$11.261.920, los cuales desglosa de la manera que indica. Al respecto cabe

señalar que el daño emergente es la disminución real del patrimonio de la persona por efecto del hecho que lo provoca, debe ser probado por quien lo alega, no solo respecto a su procedencia, sino que también en cuanto al monto solicitado. Solo en el caso que se "acredite que una determinada acción y omisión fue causa directa del daño sufrido" procede la indemnización por quién la realizó. Por ende, en el caso sublite y tal como se ha sostenido con anterioridad respecto de Automotriz Bilbao Autos S.A. este actuó con debida diligencia, prestando información veraz y oportuna. Por otra parte, en cuanto al servicio post venta, la falta de diligencia no es tal debido a que siempre se proporcionaron los servicios conforme se requirieron. Desprendiéndose del mismo tenor de su demanda la falta de diligencia del propio consumidor al retirar su vehículo a los 10.000 kilómetros, no obstante constatar que persistía el ruido en el tren delantero, lo cual constituye un juicio que carece de toda prueba, más aun cuando consta en la causa que el domicilio del demandante se ubica en un sector rural reiterando que lo retiró aún con el ruido persistente, de modo tal, que si hubiese sido de mayor gravedad debiese haber reclamada en el momento oportuno y no cuando el vehículo tiene más de 40.000 kilómetros de uso, esto, porque no se constituirán las infracciones que se imputan, en consecuencia, mal puede acceder a la indemnización solicitada. Por otro lado, en el caso que US, llegare a la convicción de que existe dicha infracción queda en evidencia, con la factura de venta, que el precio que se pagó en dicho acto asciende a la suma de \$8.700.000, por lo cual, mal podría su representada hacerse cargo de una decisión de consumo del demandante que contrata un crédito en este caso. En cuanto al daño moral, el demandante alega la cantidad de \$4.000.000.- y su pareja Beatriz Ovando Vera la suma de \$6.000.000.-. En cuanto a este punto, hay que precisar varias cosas, no sin antes hacer mención la exacerbada cantidad de dinero que se reclama por este concepto a saber \$10.000.000.-. A mayor abundamiento, cabe recordar que la indemnización de perjuicios en ningún punto puede suponer lucro y evidentemente aquí es lo que se está haciendo. Se menciona que Beatriz Ovando Vera sería la principal persona que usa el vehículo y consumidor final. Al respecto cabe hacer presente que Beatriz Ovando Vera, mal puede demandar el daño moral si no existe ni existió una relación de consumo entre Beatriz Ovando y su representada, en consecuencia, la solicitud daño moral no corresponde, pues nunca se ha discutido sobre la seguridad del auto y, además, porque su representada solo le corresponde lo que concierne a lo sucedió hasta antes de la revisión de los 20.000 kilómetros. En el caso del daño moral del Señor Alex Werner, solo indica que no puede ser resarcido sino con una suma de \$4.000.000.-, sin explicar la lesión de carácter extramatrimonial sufrida, ni menos indica cómo llega a esa suma. Por tanto, sin perjuicio de que, si se condenara a pagar alguna suma por este concepto, o por cualquier otro, no debería ser a su representada, pues, como se vio no tiene responsabilidad sobre los hechos, lo reclamado es totalmente injustificado y carece de prueba, por lo que el monto debe ser desestimando. Por último, agrega que Automotriz

Bilbao no infringe ni ha infringido ninguno del artículo mencionado por la demandante civil. En cuanto a la prescripción se remite a lo señalado en el artículo 26 de la ley 19.496 y que alude al plazo de seis meses para interponer alguna acción. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta y se disponga el rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas, en subsidio se declare la prescripción de la acción de indemnización o en el evento que US lo considere pertinente fijar el monto de la indemnización en la suma menor a que SSa estime. En segundo, otrosí acompaña documentos. En el tercer otrosí personería; En el cuarto otrosí, se tenga presente; En el quinto otrosí, delega poder. |

La parte querellada y demandada, **Sergio Escobar SpA**, viene en contestar mediante minuta escrita que indica, A lo principal, viene en contestar querella infraccional interpuesta por don Alex Hernan Werner Galle en contra de Sergio Escobar Spa., en atención a los siguientes antecedentes: Luego de hacer una síntesis de la querella interpuesta, señala que esa parte niega la efectividad de los hechos relatados, salvo los que expresamente se reconocen en este escrito. A continuación, expone la manera real en que estos han ocurrido. Como se indica en la querella don Alex Hernan Werner Galle compró en Automotriz Bilbao Autos S.A., un automóvil marca Jac modelo S3 1.5 PPU JDWS. -61, en estado cero kilómetros, luego, su representada ignora lo ocurrido con dicho vehículo hasta la mantención de sus 20.000.- kilómetros de uso. Es del caso, que, con fecha 28 de septiembre del 2017, es la primera vez que este vehículo ingresa a los talleres de su representada para la mantención de los 20.000.- kilómetros, la cual es realizada en forma íntegra, según se acreditará. En dicha oportunidad, dentro de los trabajos realizados se cambió el aceite de motor, el filtro de aceite, las golillas tapón Carter, y se inspeccionó el líquido de frenos, refrigerante, el aceite de caja el filtro, las bujías, el filtro de combustible, la correa del alternador, el sistema de dirección, el reapriete del tren delantero y por último se revisó la presión de los neumáticos y las luces, todo lo anterior según consta en orden de trabajo N°247. Luego, con fecha 19 de enero del 2018, ingresa el vehículo del querellante a los talleres de su representada, para mantención de los 30.000.- kilómetros, según se acreditará. Esta mantención es realizada en forma íntegra, y dentro de los trabajos realizados, se incluyen, se cambió el aceite de motor, cambio el filtro de aceite, las golillas tapón Carter, y se inspeccionó el líquido de frenos, refrigerante, el líquido limpiaparabrisas, el filtro de aire, el filtro de polen, las bujías, el sistema de dirección, el reapriete del tren delantero y por último se revisó la presión de los neumáticos y las luces, todo lo anterior, consta en orden de trabajo N°1460. Efectivamente, el 21 de febrero del año 2018, el querellante concurrió al taller de su representada a cambiar las pastillas delanteras de su vehículo, las cuales tuvieron un valor de \$60.000 que fueron pagadas por él, pero es del caso señalar que ya en la mantención de los 20.000 kilómetros se le indicó al querellante que se debían cambiar las pastillas, pues atendido al uso diario que se destina el vehículo,

estas se encontraban gastadas. En razón de que se encontraba pendiente desde la mantención de los 20.000 kilómetros, e informado debida y oportunamente al Sr. Werner, el cual sabía que debía hacerlo, por lo cual su representada no le cobra mano de obra respecto de este cambio de pastillas. Según consta en orden de trabajo N°1867. Posteriormente con fecha 06 de junio, se realiza la mantención de los 40.000 kilómetros en los talleres de su representada, agregando a las actuaciones realizadas en las mantenciones de los 20.000 y 30.000 kilómetros (detalladas previamente), el cambio de pastillas de frenos traseras a petición del Sr. Werner el cual solicita que sean alternativas y no originales. Orden de trabajo N°3270. Con fecha 08 de junio del 2018, el Sr. Werner concurre a los talleres de su representada, para el cambio de dos neumáticos y luego se le realiza a su vehículo una alineación y balanceo. Es del caso, que dichos neumáticos fueron cambiados en atención al desgaste de los mismos, y los otros dos fueron cambiados en otro concesionario. En este momento, su representada percibe la existencia de ruidos en el alineamiento y balanceo realizados al vehículo, lo cual informa de inmediato a la marca Jac, al cual autoriza el cambio de cremallera de dirección en atención a la garantía del vehículo, y ello es facturado directamente a la marca. Orden de trabajo N°3304 y 1887. En definitiva, su representada no solo realizó el trabajo de taller en dicha oportunidad, sino que empleo un nivel de diligencia o cuidado superior, para que el Sr. Werner pudiera, en el mismo día, retirar su vehículo, haciendo efectiva la garantía convencional. Con fecha 22 de junio 2019, y en atención al desgaste por el uso natural del vehículo, se le cambia la rótula de la bandeja. Igualmente, el Sr. Werner indica a su representada que los ruidos de su vehículo persisten, y que él, solo compraría el repuesto accesorio, motivo por lo cual y de buena fe, su representada decide liberarlo del cobro por concepto de mano de obra para facilitarle la adquisición del repuesto original (orden e trabajo N°3511). Con este cambio de repuesto, se elimina el ruido indicado en el vehículo, por lo cual sorprende que el querellante señale que "no sabe si en el servicio técnico hay algún experto en mecánica automotriz". Por último, con fecha 22 de julio del 2018, y tras haber sido encargado en forma interna, se cambia el soporte de motor del vehículo. Esto, en ejercicio de una garantía interna, no existiendo por tanto desembolso de dinero para el Sr Werner y con el objeto de evitar ruidos en el vehículo, por el desgaste de estos accesorios. Orden de trabajo N° 3837: Es por esto, que recalcamos que los desperfectos alegados por el querellante fueron enteramente subsanados por Sergio Escobar SpA., quien dio cumplimiento de buena fe a todos sus deberes legales en calidad de servicio técnico, desde los 20.000.- kilómetros de uso de este vehículo, que es cuando comenzó a concurrir a los talleres de su representada, cumpliendo de forma integra con la garantía convencional otorgada por el proveedor. Debe agregarse que **jamás** existió ni se hizo un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de su representada. Señala que no existe infracción al artículo 3 letra b) y e) de la Ley 19496, con lo cual debe necesariamente conducir al rechazo de la querella

en esta parte, y, además, por otro lado, el vehículo no fue comercializado por su representada, por lo que éste debe regir para ella solo respecto de los servicios técnico prestado, agregando que cada vez que el vehículo ingresó al taller fue debidamente examinada, ejecutándose las labores correspondientes e informándole en forma veraz y oportuna, de cada uno de los arreglos realizados o trabajos que debían realizarse, evitando, además, toda dilación en la ejecución de estos servicios. Por otra parte, los términos de la garantía han sido cumplidos a cabalidad por la querellada, y, en consecuencia, no se le ha ocasionado ningún perjuicio al querellante que resulte imputable a la querellada. Tampoco aplica le artículo 20 letras a) c y f), reiterando que su representada no ha comercializado el automóvil, sino que sólo intervino en su calidad de servicio técnico y solo desde la mantención de los 20.000 kilómetros del mismo. Tampoco aplicaría el artículo 23 de la Ley 19.496 y niegan categóricamente que por los servicios técnicos prestados por su representada el Sr. Werner haya sufrido perjuicio alguno. En cuanto al artículo 28 de la Ley 19.496, también reitera que su representada no es la comercializadora del bien por lo que no es dable que induzca a error o engaño a y través de un mensaje publicitario. En cuanto a la prescripción y en el improbable caso que SSa., estimare que su representada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 la querella no puede prosperar desde el momento que la acción infraccional esta prescrita según lo dispone el artículo 26 de la ley 19.496. En cuanto a la cuantía, y para el improbable caso que SSa., desestime lo dicho anteriormente y considere que se ha configurado la infracción denunciada por parte de su representada, lo cierto es que se debe aplicar una multa en el mínimo legal, conforme lo que se indica en el artículo 24 de la ley 19.496. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querella de autos y solicita rechazarla en todas sus partes, con costas, en subsidio para el improbable evento que se acoja, fijar la condena en el mínimo legal. Al primer otrosí, contesta demanda civil interpuesta por don Alex Werner Galle y doña Beatriz Janeth Ovando Vera, solicitando su rechazo por los antecedentes que expone. Luego de describir una síntesis de la demanda interpuesta, señala que se remite a lo expuesto sobre este punto en la contestación de la querella de lo principal. Señala que los demandantes no han sufrido perjuicio alguno y en caso que hubiera sufrido, este no es imputable a su representada, caso contrario deberá acreditarse. En cuanto al incumplimiento, de las obligaciones contraídas por parte su representada, en su calidad de servicio técnico, queda demostrado por lo indicado en lo principal, que su representada no ha incumplido obligación alguna, sino que ha dado fiel cumplimiento a las mismas. Además, ha existido fiel cumplimiento de la garantía convencional que se acompañará a esta presentación. En consecuencia, debe rechazarse la demanda de la indemnización de perjuicios deducida por los demandantes, por no cumplir con los requisitos expuestos contemplados en dicha disposición. Agrega que no se configuran la infracciones que se imputa, por lo tanto, no pueden accederse tampoco a la indemnización de perjuicios solicitada, ya que esta última se hace radicar en las primeras.

Además, niega la concurrencia de los elementos de la responsabilidad, indispensables para el reclamar una indemnización y que por último los perjuicios ocasionados y que se alegan a título de daño emergente y daño moral son absolutamente improcedentes, indicando a continuación porqué ninguno de los dos corresponde. Por último señala que las acciones civiles indemnizatorias ejercidas por los demandantes se encuentran prescritas, por cuanto debe ser rechazada. En consecuencia, solicita se sirva tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios de autos y, en definitiva, declarar que se rechaza en todas sus partes, con expresa condenación en costas, en subsidio, para el improbable evento que se acoja, que el monto de la indemnización se fije en la suma menos que SSa., determine de acuerdo a estricto mérito del proceso; Al segundo otrosí acompaña lista de testigos. El Tribunal tiene como parte integrante de la audiencia las minutas acompañadas. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Prueba documental parte querellante y demandante civil. Esa parte viene en ratificar el documento acompañado a fojas 1 y acompaña con citación los documentos de fojas 60 a fojas 122. Prueba documental parte querellada y demandada civil **Automotriz Bilbao Autos S.A.** Esa parte viene en acompañar los documentos de fojas 123 a 125. Prueba documental parte querellada y demandada civil **Sergio Bilbao SpA.** Esa parte viene en acompañar los documentos de 126 a 135. Prueba testimonial parte querellante y demandante civil. Por esa parte declara don Gabriel Ramón Rathgeb Santa Maria, suspendiéndose el comparendo de común acuerdo.

A fojas 142, con fecha 30 de octubre del 2018, don Rodrigo Brantes Guzmán, por su representado Automotriz Bilbao Autos S.A, presenta escrito, señalando, En lo principal, recurso de reposición; En el primer otrosí, en subsidio apela, En el segundo otrosí, en subsidio objeta documentos. El Tribunal a lo principal, confiere traslado el cual es evacuado fojas 147 con fecha 09 de noviembre del 20189

A fojas 150 con fecha 15 de noviembre del 2018, se concede la apelación interpuesta y se elevan los autos a la Ilustrísima Corte Apelaciones de Valdivia.

A fojas 154, con fecha 14 de diciembre del 2018, se procede a llevar la continuación del comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogado doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y los abogados de las partes querellada y demandadas civiles doña Clara Andrea Gallegos Valenzuela en representación de Automotriz Bilbao Autos y el licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa.

La abogada doña Clara Andrea Gallegos Valenzuela, en representación de Automotriz Bilbao Autos, viene en solicitar que se interroge a sus dos testigos, quienes llegaron con atraso de 6 minutos, pero que estaban debidamente juramentados y que su declaración es de importancia para el resultado del juicio. El Tribunal confiere traslado, siendo evacuado por la querellante y demandante civil oponiéndose a la solicitud. El Tribunal resuelve no ha lugar a la objeción debiéndose tomar declaración a los testigos.

Prueba testimonial parte querellante y demandante civil, por es parte declara Evelyn Yanneth Caiguan Cosme, Fernando Joaquin Texido Almendros.

Prueba testimonial parte querellada y demanda civil, **Sergio Escobar Spa.**, por esa parte declara a fojas 161 y siguientes don Jose Ricardo Erices Palavecino. La parte querellante y demandante civil formula pregunta de tacha la cual formula en relación al artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil. El Tribunal confiere traslado el cual es evacuado en la misma audiencia, proveyendo el Tribunal que se resolverá, en definitiva, y ordena interrogar al testigo. A continuación, se suspende el comparendo de común acuerdo.

A fojas 163, con fecha 17 de enero del 2019, se procede a llevar la continuación del comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogado doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y los abogados de las partes querellada y demandadas civiles doña Clara Andrea Gallegos Valenzuela en representación de Automotriz Bilbao Autos y el licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa, continuándose con la interrogación del testigos Jose Ricardo Erices Palavecino.

A fojas 167 declara el testigo de la querellada y demanda civil, **Sergio Escobar Spa.**, don Javier Alejandro Avendaño Avendaño. La parte querellante y demandante civil formula pregunta de tacha la cual formula en relación al artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil. El Tribunal confiere traslado el cual es evacuado en la misma audiencia, proveyendo el Tribunal que se resolverá, en definitiva, y ordena interrogar al testigo. Con lo obrado, se suspende el comparendo de común acuerdo.

A fojas 168, con fecha 18 de enero del 2019, se procede a llevar la continuación del comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogado doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y los abogados de las partes querellada y demandadas civiles doña Clara Andrea Gallegos Valenzuela en representación de Automotriz Bilbao Autos y el licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa, continuándose con la interrogación del testigos Javier Alejandro Avendaño Avendaño.

A fojas 170 y siguientes, declara el testigo de la parte querellada y demandada **Automotriz Bilbao Autos** Álvaro Benjamin Henriquez Negron, La parte querellante y demandante civil formula pregunta de tacha, sin embargo, declara que no formula tacha alguna declarando el testigo.

A fojas 172 y siguientes, declara el testigo de la parte querellada y demandada **Automotriz Bilbao Autos**, don Ivan Asenjo Ramirez. La parte querellante y demandante civil formula pregunta de tacha, sin embargo, declara que no formula tacha alguna, declarando el testigo. Peticiones: La parte querellante y demandante civil hace peticiones que indica a fojas 172 vta. el Tribunal resuelve a todo ha lugar.

A fojas 184, con fecha 5 de marzo del 2018, se lleva a cabo la audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, la abogada doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y el abogado de las partes querellada y demandada civil Rodrigo Branttes Guzman en representación de Automotriz Bilbao Autos y en rebeldía del licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa

A fojas 187, con fecha 05 de marzo del 2019, se realiza audiencia de absolución de posiciones con la asistencia del absolvente don Michel Martabit Caspo y con la asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogada doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y el abogado de las partes querellada y demandada civil Rodrigo Branttes Guzman, en representación de Automotriz Bilbao Autos y en rebeldía del licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa,

A fojas 190, con fecha 05 de marzo del 2019, se realiza audiencia de absolución de posiciones con la asistencia del absolvente don Sebastian Enrique Calquín Díaz y con la asistencia de la parte querellante y demandante civil la abogada doña Katherine Patricia Aravena Fernandez y el abogado de las partes querellada y demandada civil Rodrigo Branttes Guzman, en la en representación de Automotriz Bilbao Autos y en rebeldía del licenciado de derecho don Victor Matias Mendoza Villegas en representación de Sergio Escobar Spa.

A fojas 191, con fecha 05 de marzo del 2019, el Juez Subrogante Rubén Marcos Sepulveda, Andrade, realiza audiencia de revisión de pendrive.

A fojas 192, con fecha 11 de marzo del 2019, doña Katherine Patricia Aravena Fernandez, abogado, en representación de la parte querellante y demandante civil. realiza observaciones a la prueba.

A fojas 223, con fecha 05 de abril del 2019, don Rodrigo Branttes Guzman, abogado, en representación de la parte querellada y demandada civil, Automotriz Bilbao Autos S.A., interpone escrito, indicando, téngase presente.

A fojas 225 vta., con fecha 08 de abril del 2019, el secretario del Tribunal, certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 226 con fecha 10 de abril del 2019 autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A LA PRESCRIPCION DE FOJAS 38 Y FOJAS 50.

PRIMERO: A fojas 38 y siguientes, y a fojas 50 y siguientes las partes querelladas y demandadas civiles Automotriz Bilbao Autos S.A., y Sergio Escobar Spa, respectivamente, a traves de sus apoderados, alegan la excepción de prescripción, indicando que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 26 de la ley 19.496, la acción interpuesta por el querellante, se encuentra prescrita, toda vez que han transcurrido más de seis meses contados desde que se ha incurrido en la infracción respectiva y la interposición de la querella y demanda civil.

Por lo anterior, resulta forzoso concluir que la acción infraccional promovida por la querellante, al menos de conformidad a la ley de protección de los consumidores se encuentra prescrita.

SEGUNDO: Que el artículo 21 de la Ley N°19.496, dispone, que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

TERCERO: Que el deber de garantía contemplado en la de la Ley N° 19.496, consiste en "la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieran en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados".

CUARTO: Que junto a la garantía legal, el legislador reconoce en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, la procedencia de otras garantías de carácter convencional o voluntarias que pudieran pactarse entre el proveedor y el consumidor, entendiéndose por tales, aquellas "que se ofrecen a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos", y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado, y que debe estar redactada en términos claros, expeditos y oportunos.

QUINTO: Que, resumiendo, el artículo 20 de la Ley N° 19.496, reconoce la existencia de este tipo de garantía y extiende el plazo para hacer uso de los derechos del artículo 19 y 20, por el tiempo por cual ésta se extendió, y dentro de ellos, se encuentra la ampliación de plazo para interponer la acción correspondiente, por lo cual no se dará lugar la prescripción planteada a fojas 38 y 50, conforme a la sana crítica, sin costas.

II.- EN LO REFERENTE A LAS TACHA DEDUCIDAS A FOJAS 161 y 167

SEXTO: A fojas 161 y 163, la parte querellante y demandante civil procede a tachar a los testigos don Jose Ricardo Erices Palavecino y don Javier Alejandro Avendaño Avendaño, según lo dispone el artículo 358 N° 5 de Código de Procedimiento Civil, fundado en que los testigos han declarado expresamente ser trabajadores dependiente de la querellada y demandada civil Sergio Escobar SpA, estando contratado por la misma y además, han señalado que ha sido el propio representante legal de ambos, quien los ha autorizado para ausentarse de su trabajo para que concurran a declarar.

SEPTIMO: Que la querellada y demandada civil, solicita que la tacha sea rechazada, toda vez, que no existe petición concreta, debiéndose expresar en forma clara y precisa, y además porque, por propia disposición legal la valoración de la prueba se debe seguir según la sana crítica, por lo cual el Tribunal debe apreciar la prueba de acuerdo a su prudencia y a

la equidad que le dictare, debiendo rechazarse la tacha deducida por la contraparte con costas.

OCTAVO: Que, atendido lo dispuesto en artículos 14 y 16 de Ley N° 18.287, esto es, ser un procedimiento especial donde no prima el sistema de prueba legal, formal o tasada del Código de Procedimiento Civil, unido al hecho de no haber sido objeto de prueba la tacha deducida a fojas 161 y 167, no se dará lugar a la tacha deducida a su respecto, dándosele a la declaración de don Jose Ricardo Erices Palavecino y don Javier Alejandro Avendaño Avendaño, el valor probatorio que corresponda al fallar el Tribunal conforme a la sana crítica, sin costas.

III.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

NOVENO: Que, el denunciante, don ALEX HERNAN WERNER GALLE, deduce querella infraccional en contra de AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A., representada para estos efectos, don Michel Martabit Caspo, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la ley 19.496, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bilbao N°801, Osorno, y en contra de SERGIO ESCOBAR S.P.A., representada para estos efectos por don SEBASTIAN CALQUIN DIAZ, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle Francisco Bilbao N°801 de la ciudad de Osorno, por haber vulnerado los artículos 3, 20, 23 y 28 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N°19.496, funda la presente acción en las consideraciones de hecho y de derecho que expone: señala que con fecha 09 de enero del año 2017, compró automóvil marca Jac, tipo Station Wagon, modelo S3, 1.5, color gris, placa patente única JDWS 61, en estado 0 kilometro, completamente nuevo, al concesionario de la marca Derco en Osorno, Automotriz Bilbao Autos S.A., Posteriormente, señala, las condiciones en fue comprado el automóvil, indicando, además, que, al poco tiempo de uso, el vehículo adquirido, comenzó con ruidos extraños y sin explicación en el tren delantero, lo que fue informado al servicio técnico. Agrega que el primer reclamo fue aproximadamente a los 5.000 kilómetros, no habiendo solución alguna. Que el vehículo fue ingresado en diversas oportunidades a taller, sin embargo, cuando los ruidos persisten, y que no pudieron dejarlo en taller porque tenían que usar el auto. Que luego de llevar varias veces el vehículo a taller, se conversa con el jefe de taller, don Ricardo Erices y se le plantea la posibilidad del cambio de vehículo, sin embargo, este les explica que es imposible que le replacen el vehículo por uno nuevo y que optara por reparar el vehículo en la mantención de los 20.000.- kilómetros. Continúa señalando que el vehículo presenta otras fallas las que hicieron saber, sin recibir solución alguna. Posteriormente, llevaron el auto al servicio técnico para realizar otra mantención, y el encargado de taller don Ricardo Erices, les señala que el ruido molesto es por culpa del soporte del motor y que ese repuesto se debe mandar a pedir a China por lo que debe esperar aproximadamente 3 meses para que el repuesto llegue a Osorno. Pasado los tres meses, el taller les informa que llega un soporte motor, pero no es del modelo de su auto, es

decir, llega un soporte equivocado, por lo que, nuevamente se solicita y se les señala que deben esperar otros dos o tres meses más, acudiendo nuevamente al servicio técnico al cumplir los 30.000 kilómetros, en aquella oportunidad el servicio técnico realiza la mantención reglamentaria, mientras tanto sigue a la espera de que llegue el soporte de motor pedido a China. Frente a lo molesto que estaban, el servicio técnico les solicita ingresan nuevamente el vehículo para que lo revisen. La persona encargada, realiza alguna reparación por las que tuvo que pagar la suma de \$60.000.-, sin embargo, al salir a probarlo se percatan que el ruido persiste. Mientras esperan el nuevo soporte de motor, el vehículo cumple los 40.000 kilómetros, siendo llevado al servicio técnico para la mantención, donde se realiza la mantención preventiva, sin mejorar la falla que venían denunciando desde que el vehículo tenía aproximadamente 5.000 km de kilometraje. Posteriormente, reingresa el vehículo al servicio técnico, para cambiar la "rótula de la bandeja", debiendo pagar ahora la suma de \$24.000.-. Finalmente llega el segundo soporte de motor, lo cambian, pero al salir a probarlo se dan cuenta que el vehículo sigue en las mismas condiciones y que el ruido persiste en todo el tren delantero, situación además que es corroborada por el técnico que lo acompaña a hacer la prueba de ruta. Dada esta lamentable y frustrante situación acude al SERNAC, para realizar un reclamo con fecha 26 de julio del 2018, reclamo que no es respondido por Automotriz Bilbao Autos S.A. transcurriendo un año y medio aproximadamente desde que compró el vehículo habiendo pedido al gerente de la concesionaria de Derco en Osorno, el cambio el vehículo. Es por todo lo ya expuesto que decidió iniciar la presente acción.

En cuanto al derecho, la legislación de Protección lo Derechos de los Consumidores, establece una protección en las relaciones de consumo en el mercado entre proveedor y consumidor, conforme a lo señalado en el artículo 1 numerales 1 y 2 de la Ley 19.496. Ahora bien, la querellada cometió infracción he infringió la Ley del Consumidor con su actuar negligente y provocando con ello, daño al consumidor al entregar un servicio negligente que se traduce en la falta de cuidado mínimo que permitiera conocer a la proveedora remotamente la situación material del vehículo vendido y que distan mucho de las ofrecidas. Por su parte, el derecho de garantía legal consagrado en al LDC entrega una triple opción al consumidor frente a deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Sin la existencia de un producto defectuoso, no es posible exigir garantía legal alguna, ni dejar sin efecto el acto de consumo de manera unilateral, sin perjuicio de ello la garantía legal otorga al consumidor, en los casos de compra de bienes defectuosos o de mala calidad los derechos a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Como es sabido, la ley del consumidor, prescribe que las empresas

cometen infracción cuando son negligentes en la venta de bienes y/o prestaciones servicios y que no pueden desligarse anticipadamente de su responsabilidad privando al consumidor de sus derechos. Que, con lo anterior, la querellada ha infringido el artículo 3 de la Ley 19.496, en su letra e); artículo 20; artículo 21 inciso 1; artículo 23, y el artículo 28, debiendo VS condenar a los querellados por estas conductas que son sancionadas por el legislador, Por último, solicita se sirva tener por interpuesta querella infraccional, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar a los infractores, al máximo de las multa contempladas en el artículo 2 de la citada Ley, la devolución de los dineros pagados por el vehículo en cuestión y ordene dejar sin efecto los pagarés por el saldo impago, previa restitución del vehículo. En subsidio se sustituya el vehículo fallado, por uno nuevo de iguales o similares características.

DECIMO: Que la querellada y demandada **Automotriz Bilbao Autos**, contesta querella infraccional deducida en estos autos por don Alex Hernan Werner Galle, solicitando desde ya a SSa., su más absoluto rechazo, con expresa condenación en costas, por las consideraciones de hecho y de derecho que pasa exponer: Señala que su representada automotriz Bilbao Autos, S.A., quien fuera concesionaria de la marca Derco S.A., en la comuna de Osorno, vendió con fecha 09 de enero del 2017, al querellante Alex Hernán Werner galle, el vehículo cero kilómetro de la marca JAC, tipo Station Wagon, modelo S3 1.54X26MTCE, color gris, tracción 4X2, placa patente única JDWS 61. El vehículo se vendió nuevo, en perfectas condiciones y fue recibido en conformidad por el consumidor, tal como lo demuestra la factura electrónica de venta acompañada por la querellante, y tal como se aduce de su uso regular, hasta el momento en que se informa de un incipiente ruido en el tren delantero del vehículo vendido se encontraba nuevo y pertenece a JAC MOTORS, fabricante chino de propiedad estatal, dedicada a la fabricación de automóviles, vehículos de carga y transporte ligeros, marca cuya concesionaria en Chile corresponde a DERCO S.A., A continuación, describe cada uno de los hitos que se desarrollan desde la compra del vehículo hasta la interposición de la acción especificando, **I.-** El primer reclamo, **II.-** mantención de los 10.000 kilómetros, **III.-** Reparación de los 10.000 y 20.000 km. **IV** La negligencia. **V.-** garantía y, por último, **VI. -** cambio de concesionario. Señala que, y deja expresamente manifestado que su representada no actúa induciendo a engaño al cliente, por tanto, debe rechazarse la imputación que se le hace respecto de haber cometido alguna de las conductas previamente señalada, quedando claro que Automotriz Bilbao Autos S-A., no es responsable de los hechos señalados en la querella infraccional, toda vez que actuó con la diligencia debida, prestando información veraz y oportuna, así como también realizando el servicio post venta en conformidad a la normativa vigente que regula la materia, no siendo aplicable ninguna de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496. Sin perjuicio de lo anterior, aun cuando SSa., improbablemente estimare que su representada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, la querella no

puede prosperar desde el momento que la infracción está prescrita, según lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496. Por todo lo anterior, solicita se sirva tener por contestada la querella infraccional interpuesta en contra de su representada, solicitando se disponga el rechazo en todas sus partes de la citada denuncia infraccional, con expresa condena en costas, en subsidio se declare prescrita y en el evento que US lo considere pertinente fije la multa en el mínimo legal.

UNDECIMO: Que el segundo de los querellados y demandados civiles, **Sergio Escobar SpA**, viene en contestar querella infraccional interpuesta por don Alex Hernan Werner Galle, en atención a los hechos que expone haciendo una síntesis de la querella interpuesta, negando la efectividad de los hechos relatados, salvo los que expresamente se reconocen en este escrito. A continuación, expone la manera real en que los hechos han ocurrido, especificando que sólo en la mantención de sus 20.000.- kilómetros de uso, conoce el automóvil. Señala que la primera vez que este vehículo ingresa a los talleres de su representada es para la mantención de los 20.000.- kilómetros, la cual es realizada en forma íntegra. Acto seguido singulariza los trabajos realizados, todo lo anterior según consta en orden de trabajo N°247. Luego, el vehículo del querellante ingresa a los talleres de su representada, para mantención de los 30.000.- kilómetros. Acto seguido singulariza los trabajos realizados y agrega que el querellante concurrió al taller de su representada a cambiar las pastillas delanteras de su vehículo, las cuales tuvieron un valor de \$60.000 que fueron pagadas por el Sr. Werner, lo cual sabía debía hacerlo, no cobrándole la mano de obra respecto de este cambio de pastillas. Posteriormente, se realiza la mantención de los 40.000 kilómetros en los talleres de su representada. A continuación, el Sr. Werner concurre a los talleres de su representada, para el cambio de dos neumáticos y luego se le realiza a su vehículo una alineación y balanceo. En este momento, su representada percibe la existencia de ruidos en el alineamiento y balanceo realizados al vehículo, lo cual informa de inmediato a la marca Jac, al cual autoriza el cambio de cremallera de dirección en atención a la garantía del vehículo, y ello es facturado directamente a la marca. En definitiva, su representada no solo realizó el trabajo de taller en dicha oportunidad, sino que empleo un nivel de diligencia o cuidado superior, pudiendo, en el mismo día, retirar su vehículo y haciendo efectiva la garantía convencional. Posteriormente en atención al desgaste por el uso natural del vehículo, se le cambia la rótula de la bandeja y se le indica al Sr. Werner que los ruidos de su vehículo persisten. Por último, tras haber encargado en forma interna, se cambia el soporte de motor del vehículo, no existiendo desembolso de dinero para el Sr Werner, lo anterior, con el objeto de evitar ruidos en el vehículo por el desgaste de estos accesorios. Señala que los desperfectos alegados por el querellante fueron enteramente subsanados por Sergio Escobar SpA., quien dio cumplimiento de buena fe a todos sus deberes legales en calidad de servicio técnico, desde los 20.000.- kilómetros de uso de este vehículo, que es cuando comenzó a concurrir a los talleres de su representada,

cumpliendo de forma íntegra con la garantía convencional otorgada por el proveedor. Debe agregarse que **jamás** existió ni se hizo un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de su representada. Señala que no existe infracción al artículo 3 letra b) y e) de la Ley 19496, con lo cual debe necesariamente conducir al rechazo de la querella en esta parte, y, además, por otro lado, el vehículo no fue comercializado por su representada, por lo que éste debe regir para ella solo respecto de los servicios técnico prestado. Por otra parte, los términos de la garantía han sido cumplidos a cabalidad por la querellada, y, en consecuencia, no se le ha ocasionado ningún perjuicio al querellante que resulte imputable a la querellada. Tampoco aplica el artículo 20 letras a) c y f), reiterando que su representada no ha comercializado el automóvil, sino que sólo intervino en su calidad de servicio técnico y solo desde la mantención de los 20.000 kilómetros del mismo, ni aplicaría el artículo 23 de la Ley 19.496, negando categóricamente que por los servicios técnicos prestados por su representada el Sr. Werner haya sufrido perjuicio alguno. En cuanto al artículo 28 de la Ley 19.496, también reitera que su representada no es la comercializadora del bien por lo que no es dable que induzca a error o engaño a y través de un mensaje publicitario.

En cuanto a la prescripción y en el improbable caso que SSa., estimare que su representada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 la querella no puede prosperar desde el momento que la acción infraccional esta prescrita según lo dispone el artículo 26 de la ley 19.496. En cuanto a la cuantía, y para el improbable caso que SSa., desestime lo dicho anteriormente y considere que se ha configurado la infracción denunciada por parte de su representada, lo cierto es que se debe aplicar una multa en el mínimo legal, conforme lo que se indica en el artículo 24 de la ley 19.496. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada la querella de autos y solicita rechazarla en todas sus partes, con costas, en subsidio para el improbable evento que se acoja, fijar la condena en el mínimo legal

DUODECIMO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letra d), 20, 21, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley Nº 19.496, encontrándonos con que las partes están de acuerdo respecto a la existencia de una relacion comercial de un consumidor, don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, y el proveedor **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, representado por don Michel Martabit Caspo, y en contra de **SERGIO ESCOBAR S.P.A.**, representada para estos efectos por don **SEBASTIAN CALQUIN DIAZ**, unidos con el primero, por la adquisición y compra de un vehículo nuevo, y con el segundo como continuador legal del primero y como servicio técnico del automóvil adquirido y cuyas características se encuentran especificadas en presentación de fojas 2 y siguientes y el que ha presentado problemas luego de su adquisición y no habiéndose acogido la solicitud de cambio del producto cuyo derecho de opción tiene el consumidor, el cual se encuentra consagrada en el artículo 20 de le ley

19.496, y que se solicitó en más de una oportunidad, no recibíéndose una respuesta favorable, pero si habiéndose recibido en el servicio técnico de la empresa proveedora de la marca y concesionaria que se encuentra en la ciudad de Osorno en múltiples oportunidades, centrándose la controversia en si al efecto, se vulneró por los proveedores y el servicio técnico en perjuicio del consumidor las disposiciones de Ley N° 19.496.

DECIMOTERCERO: Que, en relación a lo anterior y de conformidad a la prueba documental rendida en autos, acompañada de fojas 1, 60 a 134 vta., testimonial de fojas, 155 a 172, absolucón de posiciones de fojas 186 a 190 y acta percepción de pendrive de fojas 191, para este sentenciador es un hecho plenamente acreditado, que **AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS S.A.**, como proveedor directo, infringió en perjuicio de don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, lo dispuesto en artículo 20 y 23 de Ley N° 19.496, al venderle el vehículo automóvil marca Jac, tipo Station Wagon, modelo S3, 1.5, color gris, placa patente única JDWS 61, y demás características especificadas en presentación de fojas 2 y siguientes, en condiciones que le han causado menoscabo debido a fallas o deficiencias en su calidad, y en especial a la consideración de ser un vehículo nuevo, que es una de las razones que se tiene para adquirirlo es que no presente fallas o tenga defectos de ninguna especie, debiendo ser sancionado por ello, según términos de lo dispuesto en artículo 24 de ese cuerpo legal.

DECIMOTERCERO: Que, en la especie, este sentenciador estima, que un vehículo recién adquirido, no puede estar acudiendo al servicio técnico con la frecuencia y en el tiempo denunciada en autos y si ello ha ocurrido, es responsabilidad del proveedor dar satisfacción al consumidor, sin perjuicio de las acciones legales que le corresponden con la empresa distribuidora del vehículo en particular, siendo todo ello evidencia irrefutable de haber infringido Automotriz Bilbao Autos S.A. lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**.

DECIMOCUARTO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 5 y siguientes de autos, condenándose a Automotriz Bilbao Autos S.A., representada por don Michel Martabit Caspo, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de dona **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, al venderle un vehículo que le ha ocasionado a éste un menoscabo por fallas o deficiencias en la calidad del mismo y no permitiendo que esta haga uso de su derecho de opción contemplado en el artículo 20 de la ley 19.496, sancionándolo con multa de cinco unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

DECIMOQUINTO: Que, en relación a la querella interpuesta por don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, en contra de **SERGIO ESCOBAR SPA.**, y considerando los antecedentes aportados por las partes, donde ambas se encuentran contestes en cuanto a que, se reconocen que el querellado Sergio Escobar SpA., no es el proveedor directo e inmediato del bien o servicio que produjo perjuicios o menoscabo al querellante, y que

tomó conocimiento mucho después de la adquisición del vehículo, de los desperfectos que presentó éste, haciendo lo que en ese momento correspondía como servicio técnico, este sentenciador estima que el querellado Sergio Escobar SpA., no infringió lo dispuesto en artículo 20 y 23 de Ley N° 19.496, al no ser proveedor del bien o servicio con desperfectos o en mal estado, desestimándose la querella interpuesta en su contra.

IV.- EN LO REFERENTE A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMOSEXTO: Que, la parte demandante civil de doña **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, y doña **BEATRIZ JANETH OVANDO VERA**, deducen demanda indemnizatoria de perjuicios en contra de **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, representada para estos efectos, don Michel Martabit Caspo, y en contra de **SERGIO ESCOBAR S.P.A.**, representada para estos efectos por don **SEBASTIAN CALQUIN DIAZ**, por haber vulnerado los artículos 3,20,23 y 28 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N°19.496, acción que fundan en las siguientes consideraciones de hecho y de derecho. En cuanto a los fundamentos y antecedente de la demanda de la indemnización de perjuicios, son los mismos que ya se expusieron al deducir la querella infraccional, razón por la cual y, por razones de economía procesal, lo dan por enteramente reproducidos en esta parte y para todos los efectos legales que fueren de rigor. Los hechos descritos y aquí reproducidos, les han causado una grave afectación no solo patrimonial, sino también moral, según se describe, así las cosas, don Alex Werner Galle solicita y reclama por concepto de daño emergente la suma de \$11.261.920.- y por concepto de daño moral la suma de \$4.000.000.- o lo que US determine según criterio. Por su parte doña Beatriz Ovando Vera, reclama por concepto de daño moral la suma de \$6.000.000.- o lo que US determine según criterio, más reajustes, intereses corrientes y las costas del juicio.

DECIMOSEPTIMO: Que el abogado de **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en esto autos por el señor Alex Hernan Werner Galle y doña Beatriz Janeth Ovando Vera, en contra de su representada, solicitando desde ya a SSa., su más absoluto rechazo, con expresa condena en costas. por las consideraciones de hecho y de derecho que expone: En cuanto a los hechos y por economía procesal, solicitan se tenga por expresamente reproducidos los hechos relatados en la sección sobre antecedentes de hechos de la querella infraccional. En cuanto al derecho, los demandantes señalan que esto les ha causado una grave afectación no solo patrimonial sino también moral solicitando se dé lugar a una indemnización de perjuicios que se desglosa en daño emergente y daño moral. Ahora bien, en cuanto al daño emergente don señor Alex Hernan Werner Galle, este alega la cantidad de \$11.261.920, los cuales desglosa de la manera que indica. Al respecto cabe señalar que el daño emergente es la disminución real del patrimonio de la persona por efecto del hecho que lo provoca, debe ser probado por quien lo alega, no solo respecto a su procedencia, sino que también en cuanto

al monto solicitado. Solo en el caso que se "acredite que una determinada acción y omisión fue causa directa del daño sufrido" procede la indemnización por quién la realizó. Por ende, en el caso sublite y tal como se ha sostenido con anterioridad respecto de Automotriz Bilbao Autos S.A. este actuó con debida diligencia, prestando información veraz y oportuna. Por otra parte, en cuanto al servicio post venta, la falta de diligencia no es tal debido a que siempre se proporcionaron los servicios conforme se requirieron. Desprendiéndose del mismo tenor de su demanda la falta de diligencia del propio consumidor al retirar su vehículo a los 10.000 kilómetros, no obstante constatar que persistía el ruido en el tren delantero, lo cual constituye un juicio que carece de toda prueba, más aun cuando consta en la causa que el domicilio del demandante se ubica en un sector rural reiterando que lo retiró aún con el ruido persistente, de modo tal, que si hubiese sido de mayor gravedad debiese haber reclamada en el momento oportuno y no cuando el vehículo tiene más de 40.000 kilómetros de uso, esto, porque no se constituirán las infracciones que se imputan, en consecuencia, mal puede acceder a la indemnización solicitada. Por otro lado, en el caso que US, llegare a la convicción de que existe dicha infracción queda en evidencia, con la factura de venta, que el precio que se pagó en dicho acto asciende a la suma de \$8.700.000, por lo cual, mal podría su representada hacerse cargo de una decisión de consumo del demandante que contrata un crédito en este caso. En cuanto al daño moral, el demandante alega la cantidad de \$4.000.000.- y su pareja Beatriz Ovando Vera la suma de \$6.000.000.-. En cuanto a este punto, hay que precisar varias cosas, no sin antes hacer mención la exacerbada cantidad de dinero que se reclama por este concepto a saber \$10.000.000.-. A mayor abundamiento, cabe recordar que la indemnización de perjuicios en ningún punto puede suponer lucro y evidentemente aquí es lo que se está haciendo. Se menciona que Beatriz Ovando Vera seria la principal persona que usa el vehículo y consumidor final. Al respecto cabe hacer presente que Beatriz Ovando Vera, mal puede demandar el daño moral si no existe ni existió una relación de consumo entre Beatriz Ovando y su representada, en consecuencia, la solicitud daño moral no corresponde, pues nunca se ha discutido sobre la seguridad del auto y, además, porque su representada solo le corresponde lo que concierne a lo sucedió hasta antes de la revisión de los 20.000 kilómetros. En el caso del daño moral del Señor Alex Werner, solo indica que no puede ser resarcido sino con una suma de \$4.000.000.-, sin explicar la lesión de carácter extramatrimonial sufrida, ni menos indica cómo llega a esa suma. Por tanto, sin perjuicio de que, si se condenara a pagar alguna suma por este concepto, o por cualquier otro, no debería ser a su representada, pues, como se vio no tiene responsabilidad sobre los hechos, lo reclamado es totalmente injustificado y carece de prueba, por lo que el monto debe ser desestimando. Por último, agrega que Automotriz Bilbao no infringe ni ha infringido ninguno del artículo mencionado por la demandante civil. En cuanto a la prescripción se remite a lo señalado en el artículo 26 de la ley 19.496 y que alude al plazo de seis meses

D. HERNAN O. WERNER / Cmo 235

para interponer alguna acción. Por tanto, solicita se sirva tener por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta y se disponga el rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas, en subsidio se declare la prescripción de la acción de indemnización o en el evento que US lo considere pertinente fijar el monto de la indemnización en la suma menor a que SSa estime.

DECIMO OCTAVO: Que el abogado de **SERGIO ESCOBAR SPA.**, contesta demanda civil interpuesta por don Alex Werner Galle y doña Beatriz Janeth Ovando Vera, solicitando su rechazo por los antecedentes que expone. Luego de describir una síntesis de la demanda interpuesta, señala que se remite a lo expuesto sobre este punto en la contestación de la querella de lo principal. Señala que los demandantes no han sufrido perjuicio alguno y en caso que hubiera sufrido, este no es imputable a su representada, caso contrario deberá acreditarse. En cuanto al incumplimiento, de las obligaciones contraídas por parte su representada, en su calidad de servicio técnico, queda demostrado por lo indica en lo principal, que su representada no ha incumplido obligación alguna, sino que ha dado fiel cumplimiento a las mismas. Además, ha existido fiel cumplimiento de la garantía convencional que se acompañará a esta presentación. En consecuencia, debe rechazarse la demanda de la indemnización de perjuicios deducida por los demandantes, por no cumplir con los requisitos expuestos contemplados en dicha disposición. Agrega que no se configuran la infracciones que se imputa, por lo tanto, no pueden accederse tampoco a la indemnización de perjuicios solicitada, ya que esta última se hace radicar en las primeras. Además, niega la concurrencia de los elementos de la responsabilidad, indispensables para el reclamar una indemnización y que por último los perjuicios ocasionados y que se alegan a título de daño emergente y daño moral son absolutamente improcedentes, indicando a continuación porque ninguno de los dos corresponde. Por último señala que las acciones civiles indemnizatorias ejercidas por los demandantes se encuentran prescritas, por cuanto debe ser rechazada. En consecuencia, solicita se sirva tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios de autos y, en definitiva, declarar que se rechaza en todas sus partes, con expresa condenación en costas, en subsidio, para el improbable evento que se acoja, que el monto de la indemnización se fije en la suma menos que SSa., determine de acuerdo a estricto mérito del proceso

DECIMO NOVENO: Que, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, interpuesta por don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, en contra de **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, procede pronunciarse respecto a la demanda civil del otrosí primero de fojas 2 y siguientes, ponderando este sentenciador y considerando, que procede dar lugar a lo reclamado, debiendo el demandado indemnizar al demandante por todas las molestias e inconvenientes que le ha significado estar acudiendo en reiteradas oportunidades al servicio técnico por problemas técnicos de un automóvil nuevo y el cual no lo ha podido disfrutar plenamente, hasta el día de hoy, razón por la cual se acogerá ese aspecto de la demanda,

cuestión lógica y entendible especialmente cuando un consumidor adquiere un vehículo cero kilómetros con las características única que este de bien ofrece, sin recibir nunca una respuesta satisfactoria a pesar de todos los reclamos realizados, teniendo que ingresarlo en innumerables veces al taller de propiedad del proveedor, por lo que se acogerá los daños causado y reclamado, el que se determinará en lo resolutive de este fallo

VIGESIMO: Que, en cuanto al daño moral, reclamado por doña **BEATRIZ JANETH OVANDO VERA** en contra de **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.A.**, representada para estos efectos, don Michel Martabit Caspo, y en contra de **SERGIO ESCOBAR S.P.A.**, representada para estos efectos por don **SEBASTIAN CALQUIN DIAZ**, este Tribunal no dará lugar a lo solicitado, por cuando, si bien la demandante es usuaria del vehículo cuyos desperfectos se reclaman, no ha logrado acreditar a lo largo de todo el proceso, el vínculo comercial de consumidor a proveedor con ninguno de los demandados como los exige la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

VIGESIMOPRIMERO: Que, por otra parte, para este Tribunal es evidente que, con el actuar de la demandada civil **AUTOMOTORA BILBAO AUTOS S.** ha infringido al demandante civil **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, un perjuicio comprendido dentro del daño moral, por todas las molestias e inconvenientes que le ha significado estar acudiendo al servicio técnico por problemas técnicos de un automóvil nuevo y el cual no lo ha podido disfrutar plenamente, hasta el día de hoy, razón por la cual se acogerá ese aspecto de la demanda civil, en la ponderación que se establecerá en lo resolutive de este fallo.

VIGESIMOSEGUNDO: Que de acuerdo a todos los antecedentes y considerandos expuesto previamente y no dándose lugar la querella interpuesta en contra de Sergio Escobar SpA., este sentenciador no acogerá la demanda civil interpuesta por **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, y doña **BEATRIZ JANETH OVANDO VERA**, en contra del demandado civil, **SERGIO ESCOBAR SPA.**

VIGESIMOTERCERO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letra d), 20, 21, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A) HA LUGAR** a la denuncia de lo principal de fojas 2 y siguientes, interpuesta por don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, en contra de **AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS S.A.**, representada por don Michel Martabit Caspo, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio del querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal,

por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

- B) **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 2 y siguientes, interpuesta por don **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, en contra de **AUTOMOTRIZ BILBAO AUTOS S.A.**, representada por don Michel Martabit Caspo, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la demandante civil, por concepto de daño emergente la suma de \$4.000.000.-, (cuatro millones) valor que pagó como parte del precio del vehículo adquirido, y por concepto de daño moral, la suma de \$4.000.000.-, (cinco millones de pesos) por el sufrimiento e inconvenientes experimentado desde la adquisición de un bien nuevo, más reajustes e intereses a partir de la fecha de ejecutoriedad la presente sentencia, negándose a las otras solicitudes planteadas en la demanda civil de indemnización de perjuicios, que solicitara el demandante civil don **ALEX HERNAN WERNER GALLE** a fojas 2 y siguientes.
- C) **NO HA LUGAR** a la demandada civil de otrosí primero de fojas 2, interpuesta por **ALEX HERNAN WERNER GALLE**, y doña **BEATRIZ JANETH OVANDO VERA**, en contra del demandado civil, **SERGIO ESCOBAR SPA**.
- D) No ha lugar, sin costas, a las solicitudes de prescripción de fojas 38 y 50.
- E) No ha lugar, sin costas, a las tachas deducidas a fojas 161 y 167.
- F) Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Automotriz Bilbao Autos S.A., representada por don Michel Martabit Caspo.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 8489-18

Pronunciada por don **RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Victor Matus Triviño, Secretario Subrogante