

Causa Rol N°436.300.

SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR
Cáceres N° 5 - A
RANCAGUA - CHILE

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, ocho de marzo de dos mil trece.

11 OCT 2013

11 OCT 2013

Vistos:

Esta Causa se inició a fojas 1 por denuncia infraccional interpuesta a fojas 1 por Corina de las Mercedes Zúñiga Catalán, domiciliada en calle Germán Riesco 505, San Vicente de Tagua Tagua, en contra de Servicio Integral Automotriz Iván Schneider Medina, representado por Iván Schneider Medina, ambos con domicilio en calle 2 de Octubre N°127, Población Cuadra, Rancagua, fundada en que el 4 de octubre de 2010 envió su vehículo Citroen Berlingo, año 2004, placa patente XR5358, color blanco, para el cambio de motor N°PSAWJX10DXEM6043772, por un valor de \$1.465.011, según factura N°014893, de 4 de octubre de 2010, que se pagó en efectivo. Agrega que al tiempo después del cambio de motor volvió a fallar, ingresando nuevamente al taller, volviendo a realizarle trabajos que también fueron pagados según factura N°016511 de 2 de abril de 2012, por la suma de \$756.433, pero al tercer día de esta reparación volvió a fallar el motor y volvieron a repararlo y para retirar su vehículo debe pagar \$1.200.000 porque al motor tuvieron que hacerle un ajuste. Sostiene que existen otros trabajos realizados en el vehículo, y el costo de reparación sería mayor que el valor del vehículo, que es de \$2.700.000. Afirma que estos desperfectos deben estar dentro de la garantía del producto. Solicita que se le entregue el vehículo con su motor en óptimas condiciones.

A fojas 9 la demandante rectifica su demanda, afirmando que después de haberse realizado los arreglos correspondientes al vehículo y por su parte efectuar los pagos correspondientes, el servicio demandado mantiene en su poder hasta la fecha su vehículo de manera ilegítima, causándole sufrimiento psicológico y perjuicio económico, ya que 10 utilizaba para trabajar. A que los perjuicios sufridos ascienden a \$1.000.000, por el uso ilegítimo dado por el demandado al vehículo durante el tiempo que 10 ha tenido en su poder desde abril de 2012, desgastándolo y menoscabándolo en esa suma; \$3.000.000, por cuanto el

vehículo era utilizado para la venta de pan, actividad que no ha podido desarrollar; y \$500.000 por daño moral, correspondiente al sufrimiento y menoscabo psicológico sufrido al haber sido víctima de un delito, con costas. Asimismo, solicita la devolución del vehículo.

A fojas 18 Corina de las Mercedes Zúñiga Catalán interpone querrela infraccional, reiterando los hechos que motivan su libelo de fojas 1, afirmando que constituyen una infracción a las normas pertinentes de la ley del consumidor. Asimismo, rectifica la demanda, solicitando el reintegro de \$2.221.444 que le fueron entregados en dinero efectivo al servicio demandado; \$5.000.000 por lucro cesante y \$1.000.000 por daño moral, más la devolución del vehículo, con costas.

A fojas 55 se llevó a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en el cual la parte querellada y demandada contestó por escrito el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo, por cuanto si bien reconoce una relación comercial con la actora, señala que el vehículo ingresó el 22 de marzo de 2012, con un kilometraje de 288.000, solicitando cambio de embrague y reparación de tren delantero, lo cual se hizo, dándose la factura N°16511 que se aceptó y pago oportunamente, recibiendo su vehículo a entera satisfacción. Agrega que el 19 de abril de 2012 el vehículo remolcado ingresa nuevamente, con 301.042 km., diciendo la actora que el motor no enciende, diagnosticándose ajuste de motor completo, realizándose presupuesto por las reparaciones el cual es aceptado telefónicamente por la demandante. Agrega que después de la primera reparación el vehículo anduvo más de 13.000 kilómetros, siendo manejado por choferes del giro de la actora. Asimismo señala que el vehículo se encuentra en el taller porque no se han pagado los dineros que la actora adeuda por concepto de reparaciones, los que incluyen mano de obra y repuestos. Niega que haya incurrido en la infracción que se le imputa, porque ha cumplido fielmente lo convenido realizando el servicio que se le encomendó. Por los mismos argumentos solicita el rechazo de la demanda, con costas.

Se rindió prueba documental y testimonial por ambas partes.

A fojas 63 se de "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a la objeción de docum ~

Primero: Que la parte querellant a fojas 56 objetó el documento

acompañado por la actora ~

odido
nto y
con
one
ajas
;;de
) el
• al
ño
n,
da
su
a,
n
y
3.
1

tercero no relacionado a la presente Causa, por lo que no es oponible a su parte, por falta de veracidad, objeción que la querellada solicita se rech~ce.

Segundo: Que la objeción será rechazada, por cuanto los instrumentos privados pueden ser objetados por falsedad o falta de integridad de los mismos, lo que no ha ocurrido en la especie, puesto que se ha argumentado que "emana de un tercero", fundamento que no constituye causa legal de objeción. Por lo demás, y como ha resuelto este Tribunal en reiteradas oportunidades, aun cuando el documento en cuestión adoleciera del defecto aducido, tal documento es un antecedente de la Causa que puede y debe ser analizado, en conformidad a las normas de la sana crítica, correspondiendo al sentenciador ponderar su valor probatorio conforme a dichas reglas y a los demás antecedentes del proceso, pudiendo servir de base para formar su convencimiento.

En cuanto a la tacha:

Tercero: Que la parte querellante y demandante interpuso tacha en contra del testigo Juan de Dios Gálvez Muñoz, fundada en la causal N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser dependiente de la parte que lo presentó.

Cuarto: Que la tacha interpuesta será rechazada, en primer término, por cuanto como ya ha sido resuelto por nuestros tribunales superiores, la circunstancia de dependencia laboral de los testigos con la parte que los presenta no los inhabilita para declarar en su favor, al no existir falta de imparcialidad de su parte, ya que ella no puede impulsarlos a deponer a favor de su empleador por temor de verse separados de sus actividades por éste, de lo que podría devenir su parcialidad, ya que la legislación laboral ampara a los trabajadores a este respecto, al establecer detalladamente las causales de término del contrato de trabajo, entre las cuales no se contempla esta circunstancia, existiendo por otra parte normas que se dirigen a proteger a los trabajadores. Finalmente, cabe considerar que el sentenciador está facultado para apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, lo que implica que aun el testimonio de testigos inhábiles puede servir de base para formar su convencimiento, en la medida que unido a otros antecedentes probatorios pueda conducir lógicamente y racionalmente a éste.

En cuanto a lo Contravencional:

Quinto: Que no hay discusión entre partes de que el proveedor denunciado prestó un servicio de reparación a un vehículo de propiedad de

la denunciante. Así 10 reconoce la parte querellada en su contestación, resultando además corroborado por la prueba documental aportada por la querellante, consistente en: **1)** Copia de factura N°014893, extendida el 4 de octubre de 2010 por Iván Schneider Medina, servicio integral automotriz, a nombre de Corina Zúñiga Catalán, por "cambio de motor de un Citroen Berlingo placa patente XR.5358", con tres meses de garantía, por la suma con LV.A. de \$1.465.011, que aparece "pagado" (fs. 4); **2)** Orden de trabajo Mussre 162489, extendida por Iván Schneider el 22 de marzo de 2012, a nombre de Corina Zúñiga, por cambio de diferentes piezas del vehículo Citroen Berlingo, placa patente XR.5358, con detalle del costo de los repuestos, obra de mano y otros, por la suma de \$756.433 (fs. 5 y 6); **3)** Copia de Factura N°016511, extendida el 2 de abril de 2012 por Iván Schneider Medina, servicio integral automotriz, a nombre de Corina de las Mercedes Zúñiga Catalán, por servicios y cambio de piezas del vehículo Citroen Berlingo patente XR.5358, por la suma con LV.A. de \$756.433, que aparece "pagado" (fs. 7); y **4)** Certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo inscripción XR.5358-8, extendido el 7 de septiembre de 2012, en que aparece la querellante como su última propietaria (fs. 15 a 17).

Sexto: Que en relación con este mismo servicio de reparación, la parte denunciada acompañó como documentos: **1)** Orden de trabajo N°162489, extendido el 22 de marzo de 2012 por Servicio Técnico autorizado Iván Schneider, por cambio de bujías, revisión del ducto ventilador y revisión del embrague, de un vehículo Berlingo patente XR.5358, por la suma total de \$756.435 (fs. 49); **2)** Detalle de la orden de trabajo Mussre 162489, de 22 de marzo de 2012, misma que la acompañada por la denunciante (fs. 50 y 51); **3)** Orden de trabajo N°162636, extendida el 19 de abril de 2012 a nombre de Corina Zúñiga por servicio técnico autorizado Iván Schneider, de un vehículo Berlingo XR.5358, para revisar motor, palanca de cambios, ajuste de motor completo y otros, por la suma total de \$1.252.659 (fs. 52); **4)** Detalle de Orden de trabajo Mussre 162636, extendida el 19 de abril de 2012 por Iván Schneider a nombre de Corina Zúñiga, por reparación, ajuste de motor, cambio de repuestos y otros, de Citroen Berlingo patente XR.5358 (fs. 53 y 54).

Séptimo: Que de la prueba documental precedentemente detallada se puede establecer que el vehículo p ~te XR.5358 de propiedad de la

esto es en octubre de 2010, en marzo de 2012 y finalmente en abril de 2012. Sin embargo, del sólo análisis de los documentos no puede establecerse que el servicio prestado por el proveedor haya sido defectuoso, por lo cual haya requerido nuevamente una reparación. Lo que sí puede establecerse es que por la primera reparación de octubre de 2010, la garantía por el servicio era de tres meses, según se indica en la respectiva factura y que en la segunda reparación, según consta en la factura de 2 de abril de 2012, no se señaló el plazo por el cual el proveedor se hacía responsable del servicio prestado.

Octavo: Que las partes rindieron también prueba testimonial, en el caso de la querellante consistente en las declaraciones de Juan Fernando Miranda Maldonado y Juan de Dios Gálvez Muñoz. Ambos testigos ratifican lo expuesto en la denuncia y querrela, en cuanto a que debido a que el vehículo de la actora presentó fallas después de haber sido reparado en la primera oportunidad, debió ingresar en dos oportunidades más al servicio técnico. Sin embargo, ninguno de los dos testigos acreditó o manifestó tener experticia o conocimiento especial de mecánica para dar una opinión fundada acerca de las causas por las cuales habría fallado dicho vehículo, las cuales por lo demás tampoco señalan.

Noveno: Que tampoco aporta mayormente la prueba testimonial rendida por la parte querrelada, consistente en las declaraciones de Gabriel Eduardo Arias Duarte y René Alejandro Díaz Gómez, ya que si bien de ellas puede deducirse que el vehículo de la denunciante ingresó en más de una oportunidad al taller denunciado, no aclaran tampoco las fallas y en su caso las causas de éstas que motivaron las reparaciones.

Décimo: Que el artículo 41 de la Ley N°19.496 dispone que el prestador de un servicio, incluido el de reparación, está obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio de reparación, pudiendo en todo caso el consumidor reclamar del desperfecto o daño ocasionado dentro de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o entregado el bien reparado.

Undécimo: Que como está dicho anteriormente, en la primera reparación efectuada el proveedor fijó una garantía de tres meses, lo que consta en la Factura N°014893 de 4 de octubre de 2010. Conforme a ello y de acuerdo con la precitada norma, la garantía por la reparación se extendía hasta enero de 2011. Por consiguiente, el servicio de reparación comenzó en

marzo de 2012 quedaba fuera de la garantía del primer trabajo y atendido el tiempo transcurrido entre uno y otro, no cabe sino considerarlos como trabajos separados, independientes entre sí. Ahora, en cuanto al segundo servicio de reparación, de que da cuenta la Factura N°016511, de 2 de abril de 2012, en tal documento no se indicó el plazo por el cual el proveedor se hacía responsable de la reparación efectuada, razón por la cual la consumidora podía en principio reclamar dentro del plazo legal de treinta días hábiles por dicho servicio. No obstante, dado que la orden de trabajo N°162636 es de 19 de abril de 2012, considerando el plazo de garantía de tres meses otorgado por el proveedor en el primer servicio de reparación, que omitió señalar en el prestado en marzo de 2012, no cabe sino concluir que la consumidora está dentro del plazo para reclamar por el servicio de reparación, concluido a principios de ese mes de abril, a consecuencia de resultar necesario otras reparaciones, de que da cuenta esta precitada orden de trabajo.

Duodécimo: Que apareciendo necesario efectuar nuevas reparaciones al vehículo de la querellante, según da cuenta la última de orden de trabajo y estando la consumidora dentro de plazo para reclamar por los desperfectos producidos en su vehículo a causa de la reparación, lo relevante consiste en establecer el origen de tales desperfectos o fallas, que motivarían las reparaciones que deberían realizarse según dan cuenta los documentos que rolan de fojas 52 a 54, esto es, si serían producto de un mal servicio de reparación prestado anteriormente por el proveedor o por una causa distinta.

Decimotercero: Que analizando la prueba rendida en autos en conformidad a las reglas de la sana crítica, se concluye que resulta insuficiente para acreditar con certeza lo expuesto precedentemente. En efecto, si bien se ha establecido de la prueba documental, especialmente de los documentos que rolan a fojas 52 a 54, así como de la prueba testimonial rendida por la querellante, que su vehículo debió ingresar a reparación nuevamente en abril de 2012, no resulta acreditado con dichas pruebas cuales fueron las efectivas causas que hacían procedente esa reparación, esto es, si se debieron a la mala prestación del anterior servicio de reparación o por el contrario fue motivada por el mal uso y/o debidos a otras fallas distintas a las que fueron objeto de reparación. En esto resulta relevante que confrontado los trabajos a realizar que dan

que hace suponer que el vehículo presentó otras fallas. Por otra parte, la prueba testimonial aportada por la querellante no resulta relevante, por cuanto como se señaló anteriormente ninguno de los testigos acreditó tener experticia o conocimientos específicos en mecánica para dar una opinión acertada al respecto.

Decimocuarto: Que tampoco aporta para esclarecer este punto la prueba testimonial del querellado, de la cual puede sólo concluirse la efectividad de haber ingresado el vehículo a reparación en su servicio técnico. No obstante, cabe hacer presente en cuanto a su argumentación de que el vehículo en marzo de 2012 habría ingresado con 288.000 y que en abril ingresó con 301.042 kilómetros, recorriendo más de 13.000 kilómetros entre una y otra fecha debido a lo cual habría presentado fallas, no resulta corroborado por la prueba documental, puesto que si bien en la orden de trabajo 162489 que rola a fojas 53 se señala un kilometraje superior a 288.000 kilómetros, claramente esa cifra está corregida en forma manuscrita y no guarda relación con el mismo documento acompañado por la querellante a fojas 5, que indica un kilometraje de sólo 98.000. Ahora, si efectivamente el móvil al ingresar por tercera vez al servicio de reparación presentaba 301.042 kilómetros de recorrido, es algo difícil de estimar como cierto, por cuanto si bien en el documento que rola a fojas 50 aparece indicado ese kilometraje, la fecha de su emisión es de 28 de noviembre de 2012, bastante posterior a la fecha en que se habría hecho la evaluación y además, por cuanto si se considera que el vehículo al 2 de abril de 2012 tenía un kilometraje de 98.000, en sólo 17 días habría tenido que recorrer 203.042 kilómetros, esto es, un promedio de 11.943 kilómetros por día, lo que por simple lógica y aplicación de reglas físicas resulta imposible.

Decimoquinto: Que no obstante la consideración anterior, tratándose de establecer si el proveedor tiene responsabilidad infraccional por los hechos que motivan la acción contravencional interpuesta por la querellante, correspondía a ésta acreditar la deficiente o negligente prestación del servicio de reparación, lo que como se ha concluido no ocurre en esta Causa, por lo que este Tribunal no estima procedente acoger su acción contravencional, resultando absuelto el proveedor.

En cuanto a lo Civil:



Decimosexto: Que siendo absuelto el proveedor demandado, no resulta procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, por carecer del necesario sustento infraccional.

y visto además, lo dispuesto en los artículos 10, 2º, 3º, 12, 23, 40, 41, 50 Y demás pertinentes de la Ley N°19.496; 1º, 14, 17 Y demás pertinentes de la Ley N°18.287.

Se declara:

a) Que se rechaza la objeción de documentos formulada a fojas 56;

b) Que no ha lugar a la tacha interpuesta a fojas 58 en contra del testigo Juan de Dios Gálvez Muñoz;

e) Que no ha lugar a la querrela interpuesta en lo principal del escrito de fojas 18 por **Corina de las Mercedes Zúñiga Catalán** en contra de **Servicio Integral Automotriz Iván Schneider Medina**, representado por **Iván Schneider Medina**, declarándosele absuelto de responsabilidad infraccional;

d) Que no ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 18 por **Corina de las Mercedes Zúñiga Catalán** en contra de **Servicio Integral Automotriz Iván Schneider Medina**, representado por **Iván Schneider Medina**;

e) Que no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Notifíquese y oportunamente, archívese.

Sentencia dictada por don **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastías Parraguez.

