

PUDAHUEL, a uno de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1).- Que a fojas 1 y siguientes, don GONZALO ZAMORA ORREGO, abogado, domiciliado en avenida Portales N° 4040, comuna de Quinta de Normal, en representación de don ANTONIO PSIJAS ARAYA, empleado público, domiciliado en Michimalongo N°2899, casa 25, población Las Canchas, Talcahuano, interpone querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de ALAMO RENTA CAR, representada legalmente por don LEONARDO CASTILLO, ambos domiciliados en Aeropuerto Nacional e Internacional de Santiago, Primer Piso, Pudahuel, por una supuesta infracción a la Ley del Consumidor.

2).- Funda su acción en el hecho que el día 4 de julio de 2014, alrededor de las 19:20 horas, su representado arrendó un vehículo, dejando en garantía un Boucher en blanco de su tarjeta visa del Banco Estado. Agrega que a los 15 minutos de salir de las dependencias del aeropuerto, advirtió que el parabrisas tenía una trizadura de 3 centímetros, y que pensó en devolverse, sin embargo no lo hizo, pensando que la empresa reconocería que el auto tenía ese detalle, por lo que determinó que se lo haría saber al devolver el automóvil. El día 6 de julio de 2014, su representado hizo saber el hecho que el parabrisas tenía esa trizadura al momento de regresar el vehículo, sin embargo ALAMO RENTA CAR, no reconoció que el auto tuviera ese daño con anterioridad al arriendo, responsabilizando directamente a su representado. Hace presente que ante los requerimientos de su parte a un tal señor LUIS QUEZADA para que se reconociera que el daño en el parabrisas era anterior a su arriendo, éste habría dicho "...parece que se me pasó jefe". Señala que la empresa no es meticulosa en la revisión de los automóviles al momento de entregarlos, ya que en los protocolos sólo rayan una hoja en forma bastante desprolija e ininteligible. Su representado con fecha 11 de julio de 2014, se percató que registraba un cobro por \$321.300, cobro que fue hecho por la querellada ALAMO RENTA CAR. Destaca que la denunciada ante los reclamos de su parte le señaló que ellos tienen prohibido reparar los vehículos de la flota con repuestos alternativos, sin embargo por el parabrisas le cobraron \$321.300 IVA incluido, teniendo presente que el cambio de un parabrisas de esas características tiene un valor de \$532.000 IVA incluido. Por lo anteriormente descrito estima que la querellada ocasionó daños que ascienden por concepto de daño directo a \$421.300, regulando por concepto de daño moral la suma de \$1.500.000, más reajustes, intereses y costas., dando origen a la causa ROL N° 11675-9-2014.-

3).- Que a fojas 41 y siguientes, rola comparendo de estilo, con la asistencia de las partes. Avenimiento, no se produce.-

4).- Que a fojas 41, la parte querrellada y demandada de ALAMO RENTA CAR, representada por su apoderado don SEBASTIAN VIDAL TAGLE, contesta por escrito la querrela y demanda de autos, la que se agrega a los autos a fojas 17 y siguientes, solicitando



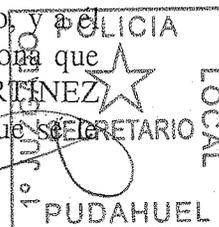
en definitiva el rechazo de la querrela y demanda de autos, con expresa condena en costas, señala que no existe contravención de su parte, por cuanto la Empresa que representa hizo entrega del vehículo en el horario convenido y respetando el precio pactado, y que el vehículo en cuestión es entregado y revisado en presencia del cliente, quien firma el acta en señal de aceptación y de conformidad y si el consumidor como reconoce en su libelo, no dio aviso de un supuesto daño al momento de recibir el vehículo ello denota una clara negligencia de su parte, por cuanto no es dueño de aquél.-

5).- Que a fojas 41, la parte querellante y demandante acompaña con citación, los siguientes documentos: 1) Boleta donde consta el cobro por el cual se reclama por un valor de \$374.300, en la que se encuentra incluido el arriendo y el cobro de reparaciones; 2) Presupuesto de reparación y cambio de parabrisas de un vehículo Chevrolet aveo de las mismas características del vehículo arrendado, por un monto total de \$532.168, para efectos de acreditar que el cambio de parabrisas original es más caro; 3) Cartola de movimientos en la tarjeta visa de mi representado donde consta que con fecha 11 de julio de 2014, ALAMO RENT A CAR, se le paga la cantidad de \$321.300, monto que es objeto del reclamo. Tales documentos, fueron agregados a los autos de fojas 37 a 40 y no fueron objetados ni observados.-

6).- Que a fojas 41, la parte querellada y demandada de ALAMO RENT A CAR reitera con citación, los documentos agregados a los autos de fojas 21 a 35, los que no fueron objetados ni observados por la contraria

7).- Que a fojas 42 la parte querellada y demandada de ALAMO RENT A CAR presenta a declarar como testigo a don ALEJANDRO INOSTROZA SAN MARTIN, 41 años, supervisor administrativo de ALAMO RENT A CAR, domiciliado en Club Hípico N° 377, casa E, Santiago, cédula de identidad N° 13.388.391-6, quien debidamente juramentado expone: "Que comparece por un cliente que esta reclamando por el pago de un parabrisas, y viene a explicar cómo funciona las condiciones de los contratos con los clientes, respecto de lo cual puede decir que, cuando un cliente contrata los servicios el contrato es igual para todos los clientes de Arica a Punta Arenas, y dicho contrato el ejecutivo le explica los seguros que tienen y ofrecen como empresa al cliente. El cliente lo toma o lo rechaza, entonces cuando hay un rechazo del seguro hay un deducible de mil dólares y si lo toma el seguro completo sale como 25 dólares por día si es el seguro completo, en este caso específico el cliente rechazó el seguro, asumiendo su responsabilidad por cualquier daño por un monto de mil dólares, lo que está especificado en el contrato, y además firmó el cliente todas las condiciones que se le informaron, y se le entregó el vehículo el que él aceptó conforme en la parte administrativa. Después viene el chequeo técnico que es el que le corresponde a otra persona, en la que en una hoja triple se procede a una revisión completa del vehículo de cómo se recibe y en el retorno de cómo se entrega. Agrega que se habla de un contrato de arriendo de vehículos, el que se entregó a la hora y lugar convenidos".-

8).- Que a fojas 43 rola declaración del testigo don OSVEL GOMEZ LOAIZA, 40 años, jefe de patio y chequeador de ALAMO RENT A CAR, domiciliado en avenida Providencia N° 05, depto. 03, Providencia, cédula de identidad N° 23.930.140-1, sin tachas, quien debidamente juramentado expone: "Que comparece en su calidad de chequeador y jefe de patio de Alamo Rent A Car, y respecto a los hechos que investiga el Tribunal puede decir que el vehículo fue entregado y recibido por otros compañeros, pero señala que normalmente lo que hacen es la revisión completa del vehículo que se entregará al cliente lo que se efectúa en su presencia y se va chequeando cada parte del vehículo y el va revisando y se va tiqueando que recibe conforme. No tuvo conocimiento de que el cliente haya tenido algún problema ni en la recepción ni en la entrega del vehículo, como jefe de patio si hubiera algún problema se le avisa de inmediato. La persona que hizo entrega del vehículo al cliente en cuestión fue el chequeador de apellido MARTINEZ y quien lo recibió no recuerda qué chequeador fue. Agrega que el documento que



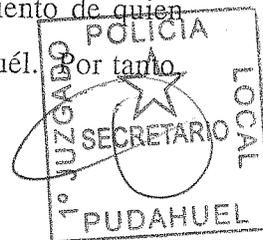
exhibe rolante a fojas 6, consiste en la hoja en triplicado que usan para chequear los vehículos al momento de entrega y de recibo. Lo que hacen es chequear los daños que tenga el vehículo y se le da toda la vuelta al vehículo y en este caso específicamente el parabrisas, el que en esta hoja no está señalado y si no está marcado en los cuadrados para ello, se marca en el dibujo del auto, como específicamente se muestra en dicho dibujo con círculos que el auto al llevarse el cliente tenía daños en las partes trasera y delantera y cuando se recibe se marca también en el dibujo del auto, pero en este caso se escribió en la parte superior de la hoja. Señala que pudo constatar el daño del vehículo y lo vio que llegó con un piquete en el parabrisas, en la parte superior costado del conductor, el que estaba con un piquete y abierto el parabrisas que se le avisó al cliente quien no había informado nada y tampoco reclamó. A la pregunta de si él conoce a don LUIS QUEZADA como trabajador de RENT A CAR, responde que si, que es jefe de patio y chequeador y trabaja actualmente en Rent a Car”.-

9).- Que a fojas 45 se trajeron los autos para fallo.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO. :

PRIMERO: Que los hechos en que se funda la querrela, consistentes en, la imputación hecha por don ANTONIO PSIJAS ARAYA, en su calidad de consumidor, en contra de ALAMO RENTA CAR, en el sentido que ésta vulneró la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por no haber respetado los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se ofreció o convino la entrega del bien o la prestación del servicio y que asimismo habría actuado con negligencia en la prestación de dicho servicio, causándole menoscabo, todo lo cual se tradujo en infracciones contempladas en los artículos 12 y 23 de la Ley en comento.-

SEGUNDO: - Que el querellante señor PSIJAS, salvo su propia afirmación en la querrela de autos, no ha aportado ningún antecedente que permita a éste Sentenciador formarse la convicción acerca del mérito de su querrela, tal y cual lo establece el artículo 50 inciso final de la ley 19.496, el que dispone: “Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados”. Si bien es cierto se acreditó el vínculo contractual, también lo es que no se acreditó por ningún medio de prueba legal la afirmación sostenida por el señor PSIJAS, en el sentido de haber recibido el vehículo con la trizadura en el parabrisas. Por el contrario, de sus propios dichos se puede establecer que el señor Psijas tuvo un actuar negligente, por cuanto si se percató del daño en el parabrisas del auto, casi inmediatamente después de haberlo recibido, debió prontamente dar cuenta de ello, más aún sabiendo que había rechazado el seguro contra daños que le fue ofrecido según fue afirmado por el testigo señor INOSTROZA SAN MARTIN a fojas 42, lo que aquél ratifica a fojas 46 en cuanto a que se le ofreció un seguro con deducible de mil dólares y que a su vez contradice, por cuanto señala no se le habrían ofrecido otro tipo de seguros más que aquél, por lo que entonces más aún, al no tener conocimiento de quien sería responsable de dicho daño, debió prever que él sería responsable de aquél.



a mayor abundamiento, el actor debió acreditar el hecho constitutivo de su pretensión basada en que el vehículo al momento de recibirlo ya tenía el daño en el parabrisas, pues como está dicho, lo único que se acreditó en autos fue que aquél arrendó un vehículo y luego de su uso al ir a devolverlo éste tenía un daño en el parabrisas, pero en ningún caso desde cuándo estaba dicho daño. Por el contrario, se presume con los medios de prueba aportados, que el actor recibió el vehículo en condiciones óptimas para el uso que le quería dar.-

SEGUNDO: Que en consecuencia, no existen antecedentes en el proceso que permitan tener por acreditada la ocurrencia de la infracción denunciada, ya que las pruebas aportados por las partes, demuestran la prestación de un servicio de arriendo de vehículo, pero en ningún caso responsabilidad de ALAMO RENT A CAR, en los hechos denunciados.

TERCERO: Que, entonces, no se probó la responsabilidad de ALAMO RENT A CAR, en los hechos denunciados. Por el contrario, esta última ha comprobado fehacientemente que no existe contravención de su parte, con los diversos antecedentes fundantes agregados a los autos, no objetados ni observados.-

Que así las cosas, los antecedentes que en el proceso constan son, a juicio de este Sentenciador, insuficientes para tener por acreditada la querrela de fojas 1; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en la Ley 15.231, en los artículos 1º, 13, 14, 15 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 2, 3, 23 inciso primero, 50 inciso final, 50 A y 50 B;

RESUELVO:

Desestímase la querrela y demanda de fojas 1, con costas y en consecuencia, ordénase el archivo de los antecedentes.

Remítase copia autorizada de este fallo al Sernac, una vez que aquél se encuentre ejecutoriado.

Anótese, Regístrese, Notifíquese a las partes por cédula y archívese en su oportunidad.

ROL N° 11675-9/2014

PROVEYO DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR

