

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 15.338-7-2014

LAS CONDES, diecinueve de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 12 y siguientes, don **Julio Guillermo Humberto Reyes Garrido**, c.i.n° 5.440.573-1, domiciliado en calle Canciller Dolfus N° 1.923, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Shell** y de su franquiciadora **Comercial C.L. Limitada**, rut. 76.120.331-2, Suc. 3, con domicilio en calle Tomás Moro N° 1.945, Las Condes, **denuncia que fue notificada a fs. 68 de autos a Comercial C.L. Limitada.**

Funda la respectiva denuncia en que el día fecha 26 de marzo de 2014 a las 10:30 am concurrió en su vehículo marca Jeep patente LK-5809, a la estación de servicio Shell, estando su jeep en perfecto estado operacional. Que, al llegar al lugar consultó a los encargados del área de lavado de vehículos si se podía lavar el motor de su jeep sin que corriera ningún riesgo de que su sistema eléctrico y sensores se dañaran, a lo que contestaron que no existía impedimento alguno para proceder al lavado. Que, una vez lavado y secado el motor del vehículo, el motor del jeep no volvió a encender, por lo que se solicitó ayuda a un taller vecino, quienes les indicaron que producto de la presión de agua caliente utilizada en el lavado, el motor presentaba problemas en los sensores y por eso no partía. Que, luego de unas horas de intentar reparar el vehículo por un mecánico especialista en la marca, se efectuó un scanner al computador del jeep, arrojando que se había producido un cortocircuito en los sensores Map,

TPS y Coolant, además de una falla en la válvula IAC, por lo que se le recomendó el retiro del jeep, remolcándolo a su domicilio y comprando los repuestos al día siguiente. Que, producto de lo anterior se comunicó con el concesionario y administrador del servicentro para comunicarle los daños sufridos por su vehículo y solicitar la reparación de éste, a lo que se negó, señalando que no tenían responsabilidad en los hechos denunciados.

A fs. 15 y 18, la parte **Reyes Garrido**, complementa su denuncia de fs. 12 y siguientes, en el sentido que la empresa Shell y su licenciataria Enex tienen domicilio en Av. del Cóndor Sur N° 520, piso 3, Ciudad Empresarial, Huechuraba, y que el representante legal de Comercial C.L. Limitada es don Rodrigo Longueira, con domicilio en calle Tomás Moro N° 1.945, Las Condes; **lo que fue notificado conjuntamente con la denuncia y demanda civil a fs. 68 de autos a Comercial C.L. Limitada.**

A fs. 25 y siguiente, comparece don Rodrigo Longueira Montes, c.i. n° 8.942.853-K, representante legal de **Comercial C.L. Limitada**, ambos con domicilio en calle Tomás Moro N° 1.945, Las Condes, quien señala que el denunciante efectivamente acudió al servicentro Shell administrado por su representada para lavar el motor de su vehículo, al parecer el día 26 de marzo de 2014. Que, en el local cuentan hace más de 3 años con una máquina especial para lavado de motor y que en el local se hace en promedio un lavado de motor diario. Que, el sistema de lavado está probado a nivel internacional, se hace con maquinarias diseñadas para ello y en el lavado se ocupa indistintamente agua fría o caliente previo a la aplicación de un desengrasante. Que, respecto del jeep del denunciante se realizó el lavado de motor sin problema alguno y según lo requerido por el cliente, siendo el lavado realizado por un técnico, que es profesional en el tema, y que lleva 3 años trabajando en el servicentro. Agrega que, efectivamente después del lavado de motor el vehículo no pudo partir por lo que conversó con el denunciante y le indicó llevara el vehículo a su

mecánico para que lo revisara con la intención de buscar un arreglo satisfactorio para ambas partes. Que, el mecánico señaló que habían 3 sensores malos, pero que esto no era un efecto propio del lavado sino que más que nada correspondía a un tema de mantención del vehículo, lo que fue informado al denunciante, quien le indicó que el jeep tenía 18 años de uso. Finalmente señala que, su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, ya que la falla sufrida por el vehículo del denunciante se produjo por causas totalmente ajenas al servicio prestado, ya que corresponden más bien a falta de mantención.

A fs. 27, comparece don **Julio Guillermo Humberto Reyes Garrido**, ya individualizado, quien ratifica su denuncia de fs. 16 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, su intención es que la denunciada pague todos los gastos de reparación de su vehículo a fin que éste quede operativo y funcionando, más el pago de todos los gastos asociados a su traslado.

A fs. 64 y siguiente, don **Julio Guillermo Humberto Reyes Garrido**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de don Rodrigo Longueira Montes, c.i.n° 8.942.853-K, representante legal de **Comercial C.L. Limitada**, ambos con domicilio en Av. Tomás Moro N° 1.945, Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$2.810.433 por daño directo, con costas; **acción que fue notificada a fs. 68 de autos.**

A fs. 69 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Reyes Garrido, quien ratifica su denuncia de fs. 16 y siguientes y demanda civil de fs. 64 y siguiente, y la asistencia del representante legal de la denunciada y demandada civil, quien contesta las acciones deducidas; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante **Reyes Garrido** fundamenta su denuncia en que la parte denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al producto de un actuar negligente ocasionarle un perjuicio, en la especie al causar daños a su vehículo producto de una mala prestación del servicio de lavado de motor del vehículo marca jeep patente LK-5809.

Segundo: Que, la parte denunciada, al momento de contestar la denuncia, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto **Comercial C.L. Limitada** no habría incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, ya que los desperfectos sufridos por el vehículo denunciante tendrían su origen en una falta de mantención. En efecto, señala que no obstante ser efectivo que el vehículo del denunciante después del lavado de motor no pudo arrancar ni encendió, dicho servicio se realizó por una persona con más de 25 años de experiencia en el rubro, con una máquina profesional y que nunca se ha originado un reclamo por ello.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante **Reyes Garrido** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 2 y 30, fotocopia y original, respectivamente de boleta emitida por la denunciada el día 26 de marzo de 2014 por la suma de \$7.000 correspondiente a lavado de motor; **2)** A fs. 3 y 4, copia de reclamo formulado por el denunciante a Shell y respuesta entregada por dicha empresa; **3)** A fs. 5 y 6, copia de reclamo formulado ante Sernac y respuesta de dicho organismo; **4)** A fs. 7 a 11 y 32 a 43, fotocopias de facturas y boletas de repuestos adquiridos para la reparación del vehículo

LK-5809, por un total de \$121.273; 5) A fs. 29, padrón del vehículo LK-5809 y boleta emitida por Vespucio Norte, correspondiente a pago de Tag de dicho vehículo; 6) A fs. 48, factura emitida por Quiroz y Cía. Limitada con fecha 27 de noviembre de 2014 por la suma de \$45.000, correspondiente a reparación de alternador del vehículo LK-5809; 7) A fs. 49 y 50, hoja de mantención período 2012/2013 del vehículo LK-5809; 8) A fs. 52 y 53, copia impresa de cotización on line de United Rent a Car; y 9) A fs. 54 a 63, protocolo Automotriz de Lavado de Motor bajo licencia GNU/GPL con indicación de Precauciones Generales y Procedimientos de Preparación del Motor; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la denunciada **Comercial C.L. Limitada** no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, del análisis del proceso aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, el día 26 de marzo de 2014 el denunciante acudió en su vehículo marca jeep LK-5809 al servicentro administrado por la denunciada y que dicho vehículo llegó al lugar funcionando; 2) Que, en dicho servicentro se efectuó el servicio de lavado de motor del vehículo LK-5809, servicio por el cual el denunciante pagó la suma de \$7.000; 3) Que, luego de finalizado el lavado y secado de motor, el motor del vehículo LK-5809 no volvió a encender; y 4) Que, dicho vehículo presenta fallas en sus sensores y válvula.

Quinto: Que, teniendo presente lo anterior corresponde al Tribunal determinar si la razón por la cual el vehículo del denunciante luego de efectuado el lavado de motor no volvió a partir, se produjo por una deficiente prestación del servicio de lavado de motor por parte del denunciado, o tuvo su origen en una falta de mantenimiento.

Sexto: Que, para determinar lo anterior debemos remitirnos a la prueba rendida por las partes, adquiriendo especial relevancia el documento de fs. 51 denominado Cotización y Reparación Sistema de Encendido emitido por TEC-PRO Servicio Automotriz con fecha **8 de marzo de 2014**, esto es 14 días antes del lavado de motor, que da cuenta de la solicitud de trabajo por el denunciante para la **revisión de funcionamiento de motor en sistema de encendido electrónico y computacional**, por la existencia de fallas del ralentí y la existencia de sobrevoltaje.

Séptimo: Que, lo anterior permite al Tribunal concluir que los defectos en los sensores, válvulas y alternador del vehículo del denunciante, ya estaban presentes al momento de efectuarse el lavado de motor con fecha 26 de marzo de 2014.

Octavo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, los documentos acompañados por éstas, y especialmente que las fallas presentadas por el vehículo del denunciante son anteriores a la prestación del servicio de lavado de motor por la parte denunciada, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar una conducta negligente en su actuar la parte denunciada Comercial C.L. Limitada.

Noveno: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia de fs. 12 y siguientes de autos.

b) En lo Civil:

Décimo: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Comercial C.L. Limitada no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 64 y siguiente por don Julio Guillermo Humberto Reyes Garrido.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs. 12 y siguientes.

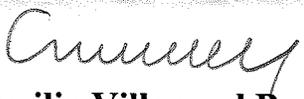
b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 64 y siguiente interpuesta en contra de Comercial C.L. Limitada, representada legalmente por don Rodrigo Longueira Montes, sin costas por haber tenido el demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

