

1128
Ceto
Cachos

Vitacura, veinticuatro de septiembre de dos mil quince.-

Causa rol: 511258-4

VISTOS:

Que a fs. 3 Marco Antonio Fazzi Gonzalez, abogado, domiciliado para estos efectos en Pasaje Torre de Babel N°404, Maipú, en representación de don **Marcelo Alberto Luna Alaniz**, ingeniero electrónico, domiciliado en Condominio Puerta del Mar, camino Casablanca km. 6 S/N, parcela 127, Algarrobo, interpuso denuncia infraccional por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de **COSECHE S.A**, representada para efectos del artículo 50C inciso 3 y 50D de la Ley, por Jorge Retamal Vidal, jefe del local, todos con domicilio en Vitacura N°6937, Vitacura. Que a fs.12 dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo, a fin de que sea condenada a pagar por daño emergente la suma de \$10.556.000; por lucro cesante \$4.000.000; y por daño moral \$8.000.000, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en el hecho que el día 25 de noviembre de 2013, ingresó en buenas condiciones su vehículo patente DYXD-56 a las dependencias del proveedor para que realizara un diagnóstico debido al encendido de la luz check engine y luz de servicio; por cuanto, necesitaba urgente vender su vehículo. Señala que el precio acordado y cobrado para efectuar el diagnóstico fue de \$56.000. Agrega que al dejar el automóvil, el proveedor le informó que en 24 horas estaría listo el diagnóstico y el informe. Alega que el plazo de 24 horas no se cumplió, pasando los días sin recibir explicaciones; que después se comunicó con el proveedor, y un recepcionista le señaló que tenían listo el informe y que la supuesta falla se debía a combustible contaminado, por lo que, tendrían que eliminar todo el combustible y volver a instalarlo, y así la luz check engine se apagaría. Destaca que en esa ocasión el recepcionista se mostró nervioso sin saber responder a la pregunta de si se encontraba encendida la luz de servicio. Agrega que posteriormente y en mérito a que habían pasado varios días, viajó desde Algarrobo a Santiago a ver el vehículo. Señala que en el local le indicaron que el primer diagnóstico estaba errado y que la falla era que el aceite estaba bajo el mínimo, respuesta que lo asombró, ya que antes de dejar el vehículo el aceite se encontraba sobre la media. Recalca que en esa ocasión le señalaron que debía autorizar abrir el motor y que dicha acción tenía un costo extra de medio millón de pesos, lo cual no aceptó, por lo que, le señalaron que terminarían de armar el vehículo y se lo entregarían en la tarde. Destaca que en esa jornada lo hicieron esperar y que después el recepcionista le indicó que se había apagado la luz de check engine, pero que el

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

vehículo no partía. Finalmente alega que no pudo llevarse el automóvil, ya que éste no partió, no le entregaron el diagnóstico, y le quisieron cobrar medio millón de pesos extra. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.17.-

Que a fs. 76 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la demandada contestó por escrito a fs.28 la denuncia infraccional y la demanda civil, formulando descargos, alegando que el día 25 de noviembre de 2014 el actor ingresó su vehículo al taller no en buenas condiciones, ya que tenía activada la luz check engine, presentando además inestabilidad de motor en ralentí. Agrega que el proceso de diagnóstico se le practicó al vehículo, revisando el sistema de almacenamiento de códigos de avería, emitiendo en esa oportunidad carta de diagnóstico según el manual de operaciones. Señala que en las pruebas que se le realizaron al vehículo en el contexto de los trabajos encomendados por el cliente, el motor se detuvo sin dar arranque normalmente, lo cual se avisó oportunamente. Indica que como resultado del diagnóstico se concluyó que existía una falla en los cuatro inyectores del vehículo, por lo que, debían ser reemplazados. Niega lo expuesto por el denunciante, ya que alega que lo citaron para que pudiese revisar su vehículo, las fallas que presentaba, los trabajos ejecutados en el mismo y discutir los pasos a seguir, pero nada de ello fue posible por oposición del denunciante. Recalca que se explicó al actor el hecho que la avería del vehículo estaba en un grado avanzado, y que el hecho que no diera arranque era una consecuencia del síntoma que presentaba al momento de ingresar al taller, y por tanto, no provocado por el personal técnico. Finalmente destaca que el funcionario, don Carlos Parra, mantuvo en todo momento comunicación con el cliente, informándolo sobre las anomalías que encontraban a medida que revisaban el vehículo, todo hasta el día 24 de diciembre de 2014, ya que desde esa fecha ha sido imposible contactarse con él. Por lo expuesto, indica que el vehículo hasta la fecha se encuentra en el taller en las mismas condiciones en que fue recepcionado, y que el diagnostico encargado y preparado por COSECHE no ha sido retirado por el actor, por lo que, alega que no ha infringido la Ley del Consumidor, y solicita el rechazo de la denuncia infraccional y demanda civil con costas. Que a fs.99 agregó que el denunciante retiró el vehículo del establecimiento, con fecha 30 de junio de 2015.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

1139
Certo
Herve

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que las partes se encuentran contestes respecto a los siguientes hechos: que el día 25 de noviembre de 2014 el denunciante ingresó su vehículo patente DYXD-56, en dependencias del proveedor para que efectuara un diagnostico por un costo total de \$56.000; y que el vehículo fue retirado del establecimiento el día 30 de junio de 2015.-

2.- Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos respecto al estado en el cual ingresó el automóvil a las dependencias del proveedor. Así el denunciante alegó que el vehículo ingresó en buenas condiciones y sólo para que le efectuaran un diagnostico debido al encendido de luz check engine y luz de servicio. Y la denunciada señaló que el automóvil ingresó con la luz check engine activada e inestabilidad de motor en ralentí, acompañado de luz de testigo de motor encendido. Agrega que durante el proceso se detectaron otras anomalías tales como bajo nivel de aceite de motor y combustible, concluyendo que existía una falla en los cuatro inyectores del automóvil.-

3.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: mandato judicial que rola a fs.1; orden de trabajo N°164504 emitida por COSECHE, de fecha 25 de noviembre de 2014, que rola a fs.37, la cual permite apreciar en sus detalles textualmente lo siguiente *"rev. luz de motor check engine y luz de servicio encendida. Síntoma vehículo en ralentí, se acelera a 1500 km, al usar freno disminuye a 850. Diagnostico \$56.000 más IVA"*; certificado emitido por Luis Sáez, psicólogo laboral, que rola a fs.38; certificado psicológico emitido por Francisca Fuentes, psicóloga clínica, que rola a fs.39; copia de certificado de matrimonio, que rola a fs.40; declaración jurada emitida por Ruben Tapia, que rola a fs.41, en la cual quien suscribe certifica que al vehículo patente DYXD-56 se le han realizado todas las mantenciones correspondientes al kilometraje en su taller mecánico ubicado en Algarrobo, no detectando anomalías en su funcionamiento, salvo la luz de mantención; set de cinco fotografías del vehículo, que rolan desde fs.42 a 44; set de correos electrónicos que rolan desde fs. 45 a 50; certificado de residencia emitido por Patricia Urrutia, administradora Condominio Puerta del Mar, que rola a fs.51; certificado de antigüedad laboral, emitido por Job Sánchez, Subgerente de Administración de Personal, Telefónica Chile Servicios Corp. Ltda., que rola a fs.52; impresiones de una página web de reclamos, que rolan desde fs.53 a 57; y set de publicidad de vehículos y sus precios, que rolan desde fs.58 a 62.-

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

4.- Que respecto de toda la prueba rendida por la denunciante, ésta permite acreditar que el día 25 de noviembre de 2014 ingresó su vehículo a dependencias de COSECHE, a fin de que efectuaran un diagnostico por \$56.000; que vive en la comuna de Algarrobo y trabaja desde el año 2010 en una empresa privada; y que ha recibido apoyo psicológico.-

5.- Que la denunciada a fin de acreditar los hechos en que funda su defensa, acompañó en autos prueba documental consistente en: copia autorizada de personería, que rola a fs.19; copia de orden de trabajo N°164504, por un monto de \$56.000, que rola a fs.63; copia de presupuesto N°19830, emitido por COSECHE, por un monto de \$2.765.531, de fecha 26 de diciembre de 2014, que rola a fs.64; copia de presupuesto N°19831, emitido por COSECHE, por un monto de \$1.620.185, que rola a fs.65 de fecha 26 de diciembre de 2014; documento denominado código de avería, que rola desde fs.66 a 75, certificado de registro de multas de tránsito no pagadas del vehículo patente DYXD-56, que rola desde fs.69 a 73; copia de correo electrónico, que rola a fs.74 y 75.-

6.- Que la denunciada rindió, a fs.91 y siguientes, prueba testimonial, la que consistió en la declaración de: Jorge Luis Retamal Vidal, jefe de servicio, domiciliado en Cabo Metalqui N°1739, Puente Alto, respecto de quien la contraria formuló tacha fundada en el artículo 358 N°5 del C.P.C. Cabe señalar que con respecto a la "tacha" que formula la parte denunciante el tribunal la rechazará, toda vez que este Tribunal falla de acuerdo a las normas de la sana crítica y no conforme al principio probatorio denominado de la prueba legal o tasada, por lo que en la especie no correspondería aplicar las inhabilidades de los testigos para declarar en juicio, establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. Que el testigo presenció cuando ingresó el vehículo al taller y efectuaron un diagnostico en el que concluyeron que los inyectores del automóvil estaban generando el problema, además que el vehículo presentó síntomas de inestabilidad hasta el punto que el motor se detuvo. Agrega que fue informado ese hecho al denunciante, quien exigía que le entregaran el automóvil tal como lo ingresó al taller.-

7.- Que a fs. 101 y siguientes, consta el Informe Pericial Técnico Mecánico de vehículo, emitido por don Julio Bahamondes Quevedo, Perito Judicial designado por este Tribunal según consta a fs. 95, el que tuvo por finalidad informar acerca del vehículo patente DYXD-56. Destaca que la documentación del automóvil se encuentra toda vencida desde septiembre de 2014. Concluye que la falla en los

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

inyectores se debió a una deficiente mantención mecánica por parte del propietario, realizada en servicios técnicos muti-marcas, que no son servicios oficiales de la marca Chevrolet, los cuales no cuenta con el equipamiento necesario, que se encuentra solamente entregados por la marca a sus concesionarios oficiales. Agrega que la denuncia no es efectiva, y que el diagnostico entregado al demandante es el correcto, ya que ingresó al taller con el problema ya detectado, especialmente por su taller mecánico, quienes no lograron superar la deficiencia por no contar con la tecnología correspondiente. Finalmente señala que los trabajos de mantención, no se realizaron de acuerdo a las pautas del manual del fabricante en establecimientos representantes de la marca Chevrolet, los cuales cuentan con los conocimientos, preparación e información de software a utilizar en los motores de su marca.-

8.- Que respecto de toda la prueba rendida por la denunciada ésta permite acreditar que el vehículo patente DYXD-56, ingresó a su taller el día 25 de noviembre de 2014, con toda su documentación vencida desde septiembre de 2014; que al automóvil se le efectuaría un diagnóstico de acuerdo a la orden de trabajo que rola a fs.37, ya que tenía problemas con la luz de motor check engine y luz de servicio encendida, además que en ralentí se aceleraba; y que durante el diagnostico, el automóvil presentó síntomas de inestabilidad al punto que su motor se detuvo.-

9.- Que este sentenciador, teniendo presente el informe pericial que rola a fs.101 y la orden de trabajo N°164504, acompañada por ambas partes a fs. 37 y 63, respectivamente, desestimaré lo alegado por la denunciante, en cuanto a que ingresó su vehículo al taller en buenas condiciones; ya que el informe pericial, es categórico al concluir que la falla en los inyectores del vehículo se debió a una deficiente mantención mecánica por parte del propietario.-

10.- Que en este sentido, desestimaré además la declaración jurada acompañada a fs.41 por la parte denunciante, toda vez que dicho documento es firmado por una persona sin especificar su profesión u oficio, no acreditando en autos que tenga conocimientos en materia de mecánica automotriz.-

11.- Que el denunciante no acompañó otras pruebas tendientes a acreditar sus dichos, referentes a que el informe del diagnóstico no fue entregado dentro de plazo por parte de COSECHE; ni tampoco probó que el servicio prestado por la proveedora hubiese sido negligente y/o con respuestas burlescas.-

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

12.- Que en este orden de ideas y de conformidad al informe pericial de fs.101, este sentenciador se ha formado convicción de que el vehículo falló debido a una deficiente mantención por parte de su propietario.-

13.- Que en mérito de todo lo anterior y habiendo examinado la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha formado convicción respecto a cómo habrían ocurrido los hechos y como ellos podrían configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor de responsabilidad de la denunciada, por lo que procederá a rechazar la denuncia de fs.3.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

14.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá rechazar la demanda civil de fs. 12 y siguientes.-

15.- Que a fs.80 la parte denunciante objetó los documentos acompañados por la contraria, referentes a fotocopia de orden de trabajo, por falta de integridad; presupuestos por falsedad, y sobre el informe, por falsedad.-

16.- Que a fs.83 la denunciada objetó y observó los documentos acompañados por la contraria por falsedad y/o falta de integridad; y la declaración jurada por emanar de un tercero que no ha sido reconocido en juicio.-

17.- Que en relación al considerando anterior, según lo establece el artículo 14 de la Ley 18.287, el Juez de Policía Local falla de acuerdo a las reglas de la sana crítica y, como tal, está facultado para apreciarlas según los criterios lógicos y de experiencia. Por ello, este sentenciador debe valorar estos documentos sin sujetarse a las normas que establece el Código de Procedimiento Civil para los documentos en juicio, no dando lugar a las objeciones planteadas.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:

A.- Que se rechaza la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.3 y 12, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

B.- Que se rechaza la tacha opuesta a fs. 91 por la parte denunciante y demandante, en mérito de lo expuesto en el considerando sexto de este fallo.-

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

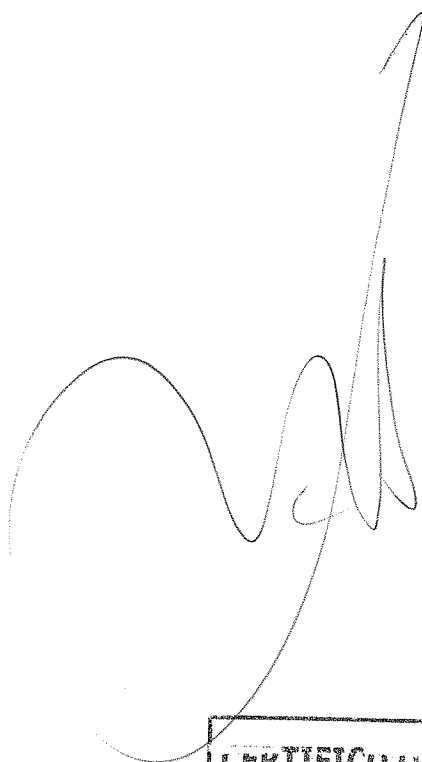
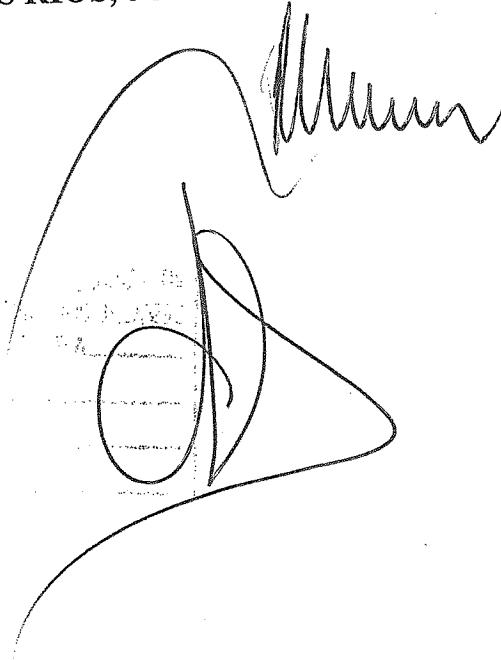
133/
Auto
falta
1
he

C.- Que se rechazan las objeciones y observaciones de documentos de fs.80 y 83,
respectivamente, en mérito a lo expuesto en el último considerando precedente.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-

DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-

134
certificado
1



CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL