Temuco, dieciséis de septiembre de dos mil catorce.-

Vistos.-

A fojas 1 y siguientes corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **PATRICIO ELIAQUIN ACUÑA VELOSO** en contra del establecimiento comercial **MOTOS DEL SUR LIMITADA,** representado por su gerente, don **JUAN ANTONIO CÉSPEDES,** ignora profesión, ambos domiciliados en Temuco, calle Claro Solar 366 y/o Caupolicán Nº0250.

A fojas 15 y siguientes don **JUAN PEDRO LAMOLIATTE JARPA,** abogado, en representación de la sociedad **MOTOS DEL SUR LIMITADA**, contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada.

A fojas 42 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por doña **CAROLINA DOSSOW CARCAMO,** y con la asistencia de la parte querellada y demandada civil representada por don **JUAN PEDRO LAMOLIATTE JARPA.**

A fojas 70 corre Peritaje mecánico evacuado por el ingeniero de ejecución mecánica **CARLOS ALEX GARRIGO MORALES.**

A fojas 84 corre declaración prestada por don **PATRICIO ELIAQUIN ACUÑA VELOSO,** C.N.I. Nº 13.516.932-3, 35 años, casado, estudios superiores, independiente, domiciliado en Temuco, calle Benetto Nº 01690, Villa Alameda.

A fojas 87, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1.- Que se ha iniciado causa rol Nº 223.228, en virtud de querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **PATRICIO ELIAQUÍN ACUÑA VELOSO,** en contra del establecimiento comercial **MOTOS DEL SUR LIMITADA,** representado por su gerente, don **JUAN ANTONIO CESPEDES**, todos individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que a fines de diciembre de 2012 el querellante llevó su moto marca Yamaha, modelo YZF R1, color azul, año 2007, PBV 395 kilos, inscripción RT. 0399-4 al establecimiento comercial de la querellada ubicado en la sucursal de calle Caupolicán 0250, con el objeto de reparar el sistema de embrague, ya que presentaba un ruido persistente, como un golpeteo. El 12 de febrero de 2013 se la entregaron previo pago de la suma de $458.890 por el arreglo, ya que según ellos, se debió cambiar todo el sistema de embrague. El querellante señala que la moto quedó con el mismo desperfecto de ruido sin cambio alguno y volvió a entregarla a la sucursal el día siguiente, 13 de febrero de 2013. Se la devolvieron a principios de abril, pero en el mismo estado y además, asegura, con la batería mala y con rayas en su parte delantera.El querellante expresa las molestias que le ha ocasionado ingresar la moto a reparación tres veces sin ningún resultado y que, por el contrario, se la entregara con más daños, que tendrá que reparar en otro lugar, a lo que se suma el tiempo en que no ha podido utilizar la moto, todo esto infringiendo el artículo 23 de la Ley del Consumidor.

2.- A fojas 15 y siguientes, don JUAN PEDRO LAMOLIATTE JARPA contesta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en contra de su representado, **MOTOS DEL SUR LIMITADA,** representada, a su vez, por su gerente, **don JUAN ANTONIO CÉSPEDES JORQUERA**, en virtud de los siguientes antecedentes: señala que la política de la empresa siempre ha sido atender en forma personalizada a los clientes y solucionar sus problemas técnicos, siendo esta la primera vez que reciben una denuncia de este tipo por parte de un cliente. Con respecto a la primera entrega de la moto a reparación, **dice que fue el 27 de noviembre de 2012 según consta orden de trabajo, y que se efectuó la reparación del embrague del vehículo por un mecánico.** Se cambiaron repuestos e insumos tales, campana de embrague, discos de embragues, separadores, aceites, filtro de aceite y mano de obra. La moto fue entregada el **día 12 de**

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

febrero de 2013, puesto que los repuestos para el modelo de la moto no se encontraban en el país. La moto fue devuelta al taller el día **15 de febrero de 2013** porque, dice, al parecer tenía un ruido en el embrague, y por lo que el mecánico solicitó repuestos nuevos provenientes de Japón, ya que tampoco se encontraban en Chile. Estos fueron resorte de embrague, separadores de discos y empaquetaduras. Señala que se usó la garantía, que no se le cobró al cliente por esto y que fue recibida conforme por él en los primeros días **de abril de 2013.** También agrega que la moto ha tenido cuatro dueños distintos, entre ellos don Cristián Javier Sheib Campos, competidor en carreras de motos y que esta se ha usado tanto para paseos como para competiciones. Agrega la defensa que las motos de competición son vehículos muy exigidos y son manipulados por mecánicos privados de cada escudería, por lo que las compañías de seguros no los aseguran. Respecto a la batería defectuosa y las ralladuras de pintura que se reclaman, dice que esa aseveración es falsa ya que la moto fue retirada del taller en perfectas condiciones y que el cliente declaró recibir conforme la moto, según consta en los comprobantes. Concluye que la querellada no ha incumplido ninguna de las normas que establece la Ley del Consumidor.

3.- Que la parte querellante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 20, 21 y 22**,** set de 5 fotografías que muestran la moto del querellante y demandante, con rayones y marcas; **b)** a fojas 23 y 24, Certificado de Anotaciones de la motocicleta marca Yamaha, patento RT-0399-4 año 2007, de propiedad del querellante y demandante civil; **c)** a fojas 25, Orden de Trabajo Nº 011285 y 011066 de Motos del Sur, suscrito por ellos, en la cual se ingresa la motocicleta al taller mecánjco; **d)** a fojas 26, Boleta N° 1315 por un total de $458.890 monto pagado por los trabajos a la motocicleta; **e)** a fojas 27, recibo N° 43 de fecha 22 de Diciembre de 2012 por $235.000 suscrito por Motos del Sur; **f)** a fojas 28, Cotización de Moto Sur N° 00264 de 06 de Mayo de 2013 por un monto total de repuestos por $ 266.780; **g)** a fojas 29, Presupuesto de Marcelo Oliva Venegas Servicio Automotriz N° 03072014 de 7 de Octubre de 2013, por un total de $230.000 correspondiente a la mano de obra de reparación; **h)** a fojas 30, correo electrónico, entre el Querellante y Empresa demandada, en la que se solicita cotización, la que adjunta al correo por un monto de $471.415 de fecha 18 de Diciembre de 2012, **i)** a fojas 33 y 34, correo Electrónico de fecha 18 y 23 de Abril entre el querellante y Honda Terremoto donde se adjunta un listado de precios.

4.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 35, copia de mandato judicial otorgado por Motos del Sur Limitada; **b)** a fojas 37**,** orden de trabajo n° 011285 de fecha 27 de noviembre de 2011; **c)** a fojas 38, Orden de trabajo n° 011066 de fecha 15 de febrero de 2013 donde da cuenta de una serie de repuestos que necesitaba la moto y que fue pagado por el mismo servicio técnico a titulo de garantía del servicio y además firma conforme por parte de don Patricio Acuña, querellante y demandante civil en estos autos; **d)** a fojas 36, Resumen computacional de todos los repuestos y su valor empleados en la reparación de la moto según orden N° 011285; **e)** a fojas 39 y 40, certificado de dominio vigente de la moto en que consta que en el año de fabricación 2007, y a la fecha de hoy, ha tenido 4 dueños sucesivos, constando en el 2 de ellos, don Cristian Scheib Campos, piloto de carreras de Chile y; **f)** a fojas 41, copia de internet sobre participación del propietario anterior en carreras de motos a nivel nacional.

5.- Que la parte querellada rinde la siguiente prueba testimonial, a fojas 43 comparece don **JUAN LUIS IBAÑEZ TORRES**, C.N.I. N° 16.512.596-7, soltero, 26 años, ventas, domiciliado en calle Santander N° 02160 de Temuco, quien previamente juramentado a decir verdad, expone: que es testigo presencial de los hechos ocurridos a fines del año 2012, no recordando la fecha exacta, señalando que es trabajador de Motos del Sur LTDA y que recuerda cuando el querellante llegó al servicio técnico, porque su motocicleta **presentaba fallas en el embrague**. Él fue quien la recepcionó y, alrededor de 30 días más tarde, la entregó. Justificando este tiempo dice que

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

no es una motocicleta normal, que es de competición y que los repuestos no son fáciles de encontrar en el país. Dice que luego de ello, el cliente firmó la entrega conforme en lo que atañe a la reparación del embrague. Posteriormente, el cliente regresó 3 días después y señaló que la motocicleta respondía bien en rendimiento y potencia, **pero que el ruido en el embrague persistía;** que la recepcionó nuevamente, chequeó la motocicleta y lo vio todo bien. Le avisó al cliente los resultados de la revisión y éste decidió que quería cambiar unos repuestos para sonido del embrague. Dice que el cliente pudo tomar la opción de llevársela, estando en condiciones de ser utilizada, pero tomó la opción de dejarla, teniendo presente la demora que tuvo el primer pedido. Eventualmente llegaron los repuestos, se los pusieron a la moto y se le hizo entrega de la motocicleta al cliente.

Repreguntado el testigo para que aclarase si en las dos veces que se entregó la moto al querellante este la recibió conforme y con respecto a la batería y los rasguños que demanda si se encontraban al momento de la entrega o no, el testigo responde que sí la recibió conforme. En cuanto a la ralladuras no tiene conocimiento ya que no se habló nada de ello y dice que el cliente se la llevó encendida y funcionando, porque no entregan motos paradas. Contrainterrogado para que el testigo diga si es efectivo que en uno de los arreglos a la moto se le cambio el sistema de embrague, él responde que sí, con la entrega del repuesto antiguo. **Sobre si es efectivo que después del primer arreglo persistía un ruido en el embrague, responde que sí.** Con respecto a que si es efectivo que en la segunda reparación se procedió a cambiar otras piezas por la persistencia de éste ruido, responde que sí es efectivo. Y finalmente, si es efectivo que en la última entrega se devolvió con ralladuras y la batería en mal estado, responde que no tiene conocimiento hasta ahora, ya que cuando se la entregó el no dijo nada de sobre esos desperfectos. Seguidamente, a fojas 44, depone **don JOSE ALFREDO VIVALLO PASTENES**, C.N.I. N° 16.824.255-7, soltero, 25 años, mecánico de motos, domiciliado en Piedra Luna N° 381 de Labranza, quien previamente juramentado a decir verdad, expone: **que él fue quien reparó la motocicleta y que ésta llegó al servicio técnico con un ruido en el lado del embrague. Cuenta que la moto se desarmó** y se diagnosticó que tenía los discos y los separadores en mal estado, además le hicieron cambio de aceite y del filtro de aceite, ya que era de mala calidad. Al entregársele la moto, el cliente dijo que el embrague había quedado bien, pero que persistía el ruido. Ante ello averiguó en Yamaha y le dijeron que cuando la moto llegaba a cierto kilometraje, eso era normal. Dice que el cliente llegó nuevamente por el mismo ruido y le dijo que era por 'parte del rodaje de la moto'. En ese momento el cliente quiso cambiar la campana de embrague y la empaquetadura del embrague. Aclaró además que las piezas deterioradas se le entregan al cliente y que en la segunda ocasión se le hizo saber que las pastillas y los neumáticos estaban gastados, para que él con posterioridad los cambiara. Luego de ello, no tuvo más contacto con el cliente. En cuanto a la batería, dice que la motocicleta estuvo parada bastante tiempo debido a que los repuestos que pidieron se demoraron entre 30 y 40 días en llegar, porque son difíciles de encontrar, y que por tal razón, la batería se agotó. En relación a las ralladuras, dice que no tenía conocimiento, pero que la moto es del año 2007 y que ya venía con unas ralladuras, de lo que se le informo al cliente, entregándole la moto tal como llegó. Agrega que siendo esta una moto de competición, debe ser utilizada en verano y no en invierno, que es cuando más se perjudican este tipo de modelos de motos. Repreguntado el testigo para que diga si vio que el cliente, al retirar la moto por segunda vez, se la llevó andando o a remolque, responde que se la llevó andando. Sobre si la encendió con el encendido electrónico o con pedal, responde que solo tiene encendido electrónico. Y sobre si el cliente recibió conforme el trabajo que había encomendado realizar, responde que sí, ya que además firmo la orden. Contrainterrogado para que el testigo diga si es efectivo que cuando se realizó la recepción de la moto se dejó constancia de su kilometraje, bencina y marca,

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

responde que sí, que eso lo vio el recepcionista, y que él solo debe anotar el nombre, kilometraje y lo que se quiere hacer con la moto, no recordando si tenía rallas o no, pero lo que si recuerda es que la moto no estaba en perfectas condiciones. Sobre si es efectivo que en un arreglo a la moto se le cambió el sistema de embrague, responde que sí. Sobre si es efectivo que, de acuerdo a lo que ya declaró, después del primer arreglo persistía un ruido en el embrague, responde que sí persistía. Sobre si es efectivo que en la segunda reparación se procedió a cambiar otras piezas por la persistencia de éste ruido, responde que sí, pero antes de ello, les informaron por Yamaha que el ruido era normal por el kilometraje o rodaje. Y finalmente sobre si es efectivo que en la última entrega se devolvió la moto con ralladuras y la batería en mal estado. Responde que en cuanto a la ralladuras la moto venia en mal estado, y en cuanto a la batería, que seguramente se desgastó por el tiempo que estuvo parada, pero que el cliente se la llevo andando, por lo cual sí funcionó.

6.- Que a fojas 70 y siguientes corre Peritaje evacuado por el ingeniero de ejecución mecánica **CARLOS ALEX GARRIGO MORALES,** en el que se concluye que: *de acuerdo a la inspección efectuada y los antecedentes recabados,* ***se escucha un ruido anómalo proveniente del sistema de embrague de la motocicleta objeto de pericia. Dicha anomalía proviene del sistema que está constituido por un cuerpo (campana de embrague) y otros elementos como discos, separadores, resortes, etc. Para el armado de estos elementos se deben respetar tolerancias****. De la misma forma que los elementos deben encontrarse alineados unos de otros. El origen del ruido se debe a una falla del armado o un des alineamiento de algún elemento dentro del sistema.*

Respecto al régimen de carga de la moto, encargado de mantener el voltaje necesario para la batería con carga plena, se encuentra en buenas condiciones. ***Respecto al estado de la batería, ésta se encuentra en malas condiciones ya que no conserva la carga entregada por el sistema, teniendo para este efecto que someterla a recarga externa constantemente. Esta falla puede deberse a diversos factores tales como la inactividad producto del tiempo que estuvo en reparación (varios meses), daño interno o una sobrecarga.***

7.- Que a fojas 84 corre declaración prestada por don **PATRICIO ELIAQUIN ACUÑA VELOSO,** C.N.I. Nº 13.516.932-3, 35 años, casado, estudios superiores, independiente, domiciliado en Temuco, calle Benetto Nº 01690, Villa Alameda, quien expone: que compró la motocicleta el año 2008 a otra persona, y que es del año 2007. Dice que en octubre del año 2012 presentó un ruido en el sistema de embrague y la llevó a la tienda Honda Terremoto en calle Caupolicán a fines de diciembre, haciéndoles notar el sonido que tenía y dónde estaba. Le dijeron que la dejara ahí y que le darían un diagnóstico. Una semana después lo llamaron y le dijeron que tenían que cambiar todo el sistema de embrague. Le sorprendió que se tuviera que cambiar esto, porque anteriormente no había tenido problemas, aparte del ruido. Les preguntó si con ese cambio se arreglaría el problema y ellos le dijeron que sí. Se la entregaron en febrero, la llevó a su casa pero no la probó ese día estando ocupado, por lo que la guardó enseguida. Agrega antes de continuar que cuando llegó a buscar la moto ya estaba encendida y caliente, y que no notó ningún ruido en particular. Al día siguiente encendió la moto y escuchó el ruido inmediatamente. La llevó al local en ese mismo momento, y le dijeron que la dejara nuevamente para revisarla. Se la entregaron en marzo, y en la tienda la echaron a andar. Nuevamente presentaba el ruido y se los hizo notar, preguntando por qué persistía. Estaba el mecánico y uno de los dueños del local en ese momento, y les insistió recordándoles la suma que había pagado y preguntando por qué seguía el ruido, a lo que el mecánico le dijo que "en esa parte va un empujador de embriague que lleva dos rodamientos", y que esa podría ser la causa. Expresa que le hicieron cambiar todo el sistema de embrague siendo que el problema era otro. Después hace presente que la motocicleta no alcanza a tener 12.000 kilómetros recorridos, y que la ocupa

esporádicamente, para pasear. Producto del tiempo que la moto estuvo ahí, continúa, la batería se agotó y cuando la llevó de vuelta al local en febrero tuvo que cargarla. Actualmente la moto está en su poder, no ha sido reparada y el único que la ha visto es el perito de esta causa. Dice que 'la solución que les dio', refiriéndose a la compañía, fue que le hicieran una cotización del daño, que especificaba el mecánico y que estaba dispuesto a comprar los repuestos, le dijeron que sí, que le confirmarían por un correo electrónico, pero nunca sucedió. Por el asunto de la batería dice que al llevar la moto le dijo al dueño del local que desconectara la batería. Él le dijo que no se preocupara y que la iban a desconectar, pero no fue así y la batería finalmente se descargó. En cuanto al ruido, dice que persiste, que es muy molesto, y que lo escucha incluso teniendo el casco puesto. Reclama que de querer vender el vehículo este detalle desvaloriza su precio. Concluye diciendo que no presenta problemas de funcionamiento excepto al poner el cambio en primera cuesta, y cree que está relacionado al problema del embrague.

8.- Que de acuerdo al mérito de autos se encuentra establecido y no controvertido que el proveedor MOTOS DEL SUR LTDA prestó el servicio de reparación de la moto MARCA YAMAHA, patente RT 0399-4 de propiedad del querellante y demandante, al presentar ésta un ruido en el sistema de embrague. La moto fue entregada luego del servicio a su dueño, con fecha 12 de febrero de 2013, habiéndose pagado la prestación en su integridad. También aparece establecido que la moto fue reingresada al taller, inmediatamente después, por manifestar el querellante su disconformidad con el arreglo, ya que se mantenía el ruido que motivó el servicio.

Igualmente se encuentran contestes las partes de este juicio que la moto estuvo en dicho servicio técnico entre febrero y abril de 2013, en una segunda reparación, siendo entregada al consumidor a principios de este último mes.

9.- Sin embargo, no resulta pacífico entre las mismas partes el estado en que quedó la moto luego de la segunda intervención del servicio técnico. Así, mientras el querellante sostiene que en el mismo acto de la entrega la puso en marcha, percatándose que el desperfecto se mantenía, al persistir el ruido en el embrague; el proveedor querellado insiste que este cliente la recibió conforme.

10.- Que de la manera relacionada y atenta la naturaleza técnica de la discusión, se dispuso que se evacuara un informe por un perito mecánico, a fin de que éste determine la causa del ruido; la idoneidad de la reparación del embrague, el estado de la batería y todo otro antecedente necesario a la resolución del asunto.

Evacuando la diligencia a fojas 70, **dicho perito constata la efectividad del ruido, que califica de anómalo,** y proveniente *del sistema de embrague de la motocicleta objeto de pericia, concretamente del sistema que está constituido por un cuerpo (campana de embrague) y otros elementos como discos, separadores, resortes, etc. Indica que para el armado de estos elementos se deben respetar tolerancias y los elementos encontrarse alineados unos de otros.* ***Finalmente concluye que el origen del ruido se debe a una falla del armado o un desalineamiento de algún elemento dentro del sistema,*** operación que no se discute fue efectuada por el establecimiento querellado.

De otro lado, ***respecto al estado de la batería, se indica que ella se encuentra en malas condiciones,*** *ya que no conserva la carga entregada por el sistema, teniendo para este efecto que someterla a recarga externa* constantemente. **La falla en este caso la atribuye a diversos factores, entre los que destaca la inactividad producto del tiempo que estuvo en reparación (varios meses), daño interno o una sobrecarga.**

El peritaje no fue objetado por ninguna de las partes.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

11.- Que se suma al antecedente probatorio precedente, la testimonial rendida por el propio proveedor querellado, quien presentó a estrados a su dependiente **JUAN LUIS IBAÑEZ TORRES,** quien recepcionó la moto y también la entregó al cliente, luego de intervenirla, quien reconoce la persistencia del ruido, pese a las dos reparaciones. Seguidamente, a fojas 44, depuso **JOSÉ ALFREDO VIVALLO PASTENES**, quien expone haber sido quien reparó la moto, reconoce igualmente que el ruido del embrague nunca fue resuelto, pese a la profunda intervención que dice haber efectuado al artefacto, como también que la batería se agotó por el excesivo tiempo que estuvo en reparaciones.

12.- Que de la manera relacionada, se ha logrado establecer la efectividad de los hechos descritos en la querella, desde que el consumidor ingresó al servicio técnico querellado su moto a fin de que fuera reparado el ruido del embrague, el que nunca fue superado, pese al alto valor, cercano a medio millón de pesos, que se le cobró por el servicio. De otro lado, este último, además de no cumplir con la prestación requerida, entregó la moto en peores condiciones a las recibidas, pues como lo señalara el perito citado y reconocen los dependientes del mismo servicio, la batería se descargó durante su estadía en el establecimiento.

13.- Que, de otro lado, la prestación objeto del contrato de consumo, además de no haberse cumplido, resultó altamente negligente, al punto que el objeto de la prestación se deterioró y, lo que es más grave, según se infiere de lo declarado por los testigos de la querellada, los protocolos de recepción y resguardo de los vehículos intervenidos, presenta deficiencias inadmisibles a la naturaleza del servicio profesional que se ofrece. Ciertamente, no resulta plausible a un servicio técnico de reparaciones de vehículos que se mantienen por períodos prolongados en el local, que no se registre el estado de ingreso, confrontado con el de salida del mismo, concluido el servicio, apreciándose en ello un descuido adicional en la prestación que nos ocupa. Bástenos para confirmar este aserto lo indicado por el testigo Ibañez, que a fojas 43 reconoce que "en cuanto a la ralladuras no tiene conocimiento"; mientras que hace lo propio Vivallos a fojas 44 al señalar: "En relación a las ralladuras, dice que no tenía conocimiento, pero que la moto es del año 2007 y que ya venía con unas ralladuras". La culpa leve de que responde el proveedor en este caso, supone un cuidado ordinario, que se opone a no acreditar el cuidado recibido por el objeto dejado bajo su custodia durante la reparación, máxime cuando se reconoce el descuido, al dañarse la batería en este caso.

14.- Que el artículo 12 de la ley 19.496 dispone: ***"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".***

15.- A su turno, el artículo 23 de la misma ley señala: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".**

16.- Que de la manera relacionada y analizando los antecedentes y pruebas de autos conforme las reglas de la sana crítica existe convicción en la sentenciadora de que el proveedor querellado incurrió en infracción al artículo 12 de la ley 19.496, al no haber cumplido la prestación convenida; como asimismo al artículo 23, ya citado, por fallas en la calidad del servicio, debido a la negligencia desplegada en la prestación del mismo, causando menoscabo al consumidor, por lo que será condenado de la manera que se señalará.-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

17.- Que a fojas 3 y siguientes don **PATRICIO ELIAQUIN ACUÑA VELOSO** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del establecimiento comercial **MOTOS DEL SUR LTDA**, representado por su gerente, don **JUAN ANTONIO CESPEDES**, ambos domiciliados en Temuco,

calle Claro Solar 366 y/o en Caupolicán 0250. En cuanto a los hechos, se dan por reproducidos los expuestos en la querella de autos y se resumen en que los servicios prestados por la compañía no corresponden con los servicios solicitados por el querellante y demandante civil, además de entregar el vehículo a reparar en un estado peor en cuanto a su batería y su aspecto exterior. En cuanto al derecho, señala que atendido lo dispuesto por la letra e) del artículo 3º de la Ley 19.496 y en relación a lo dispuesto por los artículos 19, 20, 21 y 23 de la citada ley, le asiste el derecho a exigir la devolución del dinero pagado y la reparación de todos los daños y perjuicios ya expresados, los que evalúa de la siguiente manera: primero, **los daños patrimoniales, representados por el dinero perdido y cuya devolución se solicita, y que ascienden a la cantidad de $458.890.-** por concepto del precio pagado por el deficiente servicio de reparación de la moto; después, la suma de **$183.900**.- por la batería estropeada por la demandada; luego, la suma de **$200.000**.- por la pintura de la parte rayada por la demandada. Por último, la indemnización de los perjuicios sufridos consistentes en el daño moral, representado en las molestias y sufrimientos que los hechos le han significado, que se evalúan en la cantidad de **$5.000.000,** sin perjuicio de que se pueda fijar el quantum de dicho daño en una suma mayor o menor de acuerdo con el mérito del proceso, atendido el tiempo que no ha podido utilizar la moto y los trámites innecesarios que le han hecho realizar. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios es la cantidad de $5.842.790.- más el reajuste que a dicha cantidad le corresponde según la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes que precedió a aquel en que se causaron los daños y el mes que preceda a aquel en el que se efectúe el pago íntegro y efectivo de la indemnización reclamada. Además, solicita que la suma reclamada a título de indemnización de perjuicios se ordene pagar con los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde el día en que la demandada se constituya en mora con respecto al pago de tal indemnización y hasta el día en que se obtenga el pago íntegro de ella.

18.- Que a fojas 17 y siguientes, don **JUAN PEDRO LAMOLIATTE JARPA,** abogado, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en contra de su representada y contestando solicita su rechazo, con costas en atención que la acción de indemnización de perjuicios intentada en este procedimiento se encuentra prescrita, toda vez que han transcurrido más de seis meses de la fecha en que supuestamente sucedieron los hechos. En efecto, desde los primeros días del mes de abril de 2013 al 11 de diciembre del 2013 han transcurrido 9 meses, dándose el presupuesto contemplado en el artículo 26 de la ley 19.496. En segundo lugar señala que su representada no ha provocado ningún daño a la moto de propiedad del demandante y que por el contrario, ha empleado en la prestación de servicios de reparación el mayor cuidado y diligencia, y por lo cual, la demanda de indemnización de perjuicios debe ser rechazada. En cuanto a lo alegado sobre el daño a la batería de la moto y los rasguños en la pintura de esta, es totalmente falso, haciendo presente que al momento de retirar la moto del taller, el demandante reconoció recibir conforme, es decir, que la reparación ordenada por el actor se encontraba dentro de sus expectativas del arreglo, que estaba funcionando su batería y que además la moto se encontraba en el mismo estado de conservación en que la había entregado para su reparación.

19.- Que pronunciándose el Tribunal sobre la excepción de prescripción, ella será desechada de plano, ya que en lo infraccional quedó establecido que la prestación se terminó de efectuar en abril de 2013, habiéndose presentado la querella y demanda en julio del mismo año, esto es, dentro de los seis meses que establece el artículo 26 de la ley 19.496.-

20.- Que de acuerdo a lo establecido en la ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores, el consumidor tiene derecho a ser indemnizado de todos los perjuicios sufridos a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del proveedor.

21.- Que de la manera relacionada, establecido el incumplimiento de la prestación conforme se analizó en lo infraccional, corresponde que se acceda a resarcir el daño material directo consistente en el precio que se pagó por la misma, al reunirse los requisitos que exige la indemnización compensatoria, esto es: incumplimiento, negligencia, existencia del daño y relación causal, fijándose en la suma de $ 458.890, conforme el mérito de autos. Igualmente se accederá a resarcir, dentro de esta misma partida, el valor de la batería que se dañó durante la prestación, tal como también se estableció en lo pertinente, cuyo monto se acreditó mediante la cotización de fojas 28, no objetada, en la suma de $ 183.900.

De este modo, se accederá a resarcir la partida por daño material directo en la suma de $ 642.790.-

No se accederá a indemnizar el valor del servicio de pintura que dice el demandante debió realizar a la moto en su totalidad, al no acreditarse la relación causal entre el valor que ello habría significado y la naturaleza del detrimento sufrido por el vehículo en virtud de la reparación, que se describe como simples ralladuras.

22.- Que en cuanto a la indemnización por daño moral que se solicita, fundándose el actor escuetamente en los sufrimientos que la situación le ha significado, debe considerarse que ella denota un menoscabo netamente patrimonial, que se compensará de acuerdo a la prueba de la relación causal, conforme los parámetros descritos en el motivo precedente.

Pues bien, se estima que pretender que esos mismos hechos han ocasionado al demandante un detrimento en su esfera espiritual, psicológica o en algún derecho de la personalidad, no se infiere de la naturaleza de la prestación incumplida, máxime cuando ésta consistió en no reparar un ruido que su vehículo ya tenía al momento de requerir el servicio técnico. Si el actor estima que en la especie se le ha ocasionado un daño extrapatrimonial, debió probarlo, pues no se infiere en caso alguno, como se dijo, del hecho ilícito, ni de la naturaleza de la prestación.

23.- Que los restantes antecedentes del proceso en nada alteran las conclusiones precedentes.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 12, 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

1.- Que ha lugar a la querella infraccional deducida en contra del **MOTOS DEL SUR LTDA.** por infracción a la ley 19.496, condenándole al pago de la multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;

2.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción opuesta por la parte demandada, con costas;

3.- Que ha lugar a la demanda civil deducida por don **PATRICIO ELIAQUIN ACUÑA VELOSO,** en contra de **MOTOS DEL SUR LTDA,** condenándose al proveedor al pago de la suma de $ 642.790, con costas.

4.- Que la suma ordenada a pagar será reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha de la emisión de la boleta acompañada a fojas 26 y el mes anterior a la fecha en que se realice el pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustables desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 223.228.-

Dictó, Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza Sandra Ruiz Hernández, Secretaria Subrogante.

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

DIRECTO veintiuno

1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Temuco, treinta y uno de diciembre de dos mil quince.-

Por recibido los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N° 223.228-J.

Dictó **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

JQN

TEMUCO, 04 - Enero - 2016 -
NOTIFIQUE A DON Carlos Reyes Gottschalk
LA RESOLUCION DE FOLIO - 129 -
Y REMITA CARTA CERTIFICADA.
SECRETARIO

TEMUCO, 04 - Enero - 2016 -
NOTIFIQUE A DON Juan Pedro Lamolette
LA RESOLUCION DE FOLIO - 129 -
Y REMITA CARTA CERTIFICADA.
SECRETARIO

DE POLICIA
SECRETARIO
TEMUCO

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original

Temuco, once de noviembre de dos mil dieciséis.

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS

SECRETARIA TITULAR