

Notif. p. = Señal. de Sentencia adjunta: Rol 71.283-4
Fecha: 04-08-17.
Hora: 13⁰⁶ hrs.

Temuco, trece de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 rola denuncia de Carabineros de la Segunda Comisaría, por la cual se da cuenta que el día 3 de marzo de 2017 se presentó a personal de esa unidad policial doña Ana Luisa Maldonado Sáez, estudiante, cédula de identidad N°13.962.764-4, domiciliado en Pasaje Cerro Pidanco 02019, de Temuco, denunciando que ese día, a las 18:30 horas, concurrió a la Planta de Revisión Técnica, ubicada en avenida Manuel Recabarren N°03770, de Temuco, a fin de renovar la revisión técnica de su Station Wagon marca Hyundai, modelo Tucson, color dorado, año 2009, patente BTCB.20, y en instantes que revisaban su vehículo se pudo percatar que uno de los empleados mantuvo un actuar negligente de su vehículo, cerrando las puertas con exceso de fuerza, a raíz de lo cual se le soltaron las molduras de ambas puertas del costado derecho, desprendiéndose de su base, sin hacerse responsable por los daños.

A fojas 11, en lo principal hace un téngase presente sobre la denuncia infraccional, e interpone demanda civil en el primer otrosí: Respecto de lo infraccional, precisa los hechos señalando que habiendo ingresado el vehículo, después de pagar aproximadamente \$8.500.- y luego de unos 15 minutos, terminado el proceso de revisión, debidamente aprobado, se le hace entrega de las llaves del vehículo, concurriendo donde lo dejaron estacionado, percatándose ahí del daño que presentaba en el costado derecho, con una de las molduras que no estaba pegada, la que encontró posteriormente al interior del vehículo y la otra se encontraba despegada. Concurrió a hablar con el jefe de local, a fin de que le diera una explicación, quien hizo caso omiso de su petición, debiendo esperar más de 20 minutos para que lo atendiera, señalándole que tiene que hacer el reclamo, el que será enviado a Santiago, por lo que en su impotencia sacó su celular y grabó todo lo que le decía, haciendo especial alcance a sus dichos a "demande porque no sé qué hacer, no sé como solucionarlo", por lo que posteriormente se contactó con Carabineros.

Invoca en su favor lo establecido en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la ley 19.496, y termina solicitando la aplicación del máximo de las multas que señala la ley.

A fojas 28 el Servicio Nacional del Consumidor de la Novena Región, a través de su Director Regional, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, se hace parte en este proceso.

A fojas 33 declara don Livio Aquiles Rojas Ampuero, ingeniero mecánico, cédula de identidad N°9.766.779-9, domiciliado en Avenida Manuel Recabarren N°03760, de Temuco, quien en relación a la denuncia señala que no es verídico que haya existido un actuar negligente con el vehículo, ni exceso de

fuerza en el manejo de las puertas. La sra. Al momento de recibir el vehículo, después de la revisión técnica, realizó un reclamo por la caída de la moldura y el hecho que se soltara otra, ante lo cual le indicó que no se había realizado ninguna acción negligente, ni fuera de lo establecido por el Manual de Procedimiento e Interpretación de Resultados, elaborado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Se le indicó, además, que podía realizar un reclamo y una denuncia. Agrega que se pudo observar que las molduras venían con pegamento y no en su estado original, situación que se pudo constatar con fotografías obtenidas en ese instante por funcionarios de la Revisión Técnica. Adicionalmente, existen imágenes de las cámaras de seguridad de la Revisión Técnica, que muestran claramente que no se realizó ninguna acción indebida al vehículo.

A fojas 40, el abogado don Jorge Brown Luna, en representación de la denunciada, solicita el rechazo de la denuncia, pues el perjuicio reclamado por la denunciante se debe única y exclusivamente a su estado, toda vez que la operación que realiza su representado en el proceso de revisión técnica, consiste única y exclusivamente en revisar los vehículos que acuden a su proceso de revisión técnica y control de emisión de gases, de acuerdo al Manual de Procedimientos e Interpretación de Resultados del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, no habiendo manipulación alguna de parte del personal de su representada en los vehículos, toda vez que solo efectúan las observaciones que dispone el referido manual, y las mediciones que son realizadas por maquinaria que no tiene más contacto que las ruedas de los vehículos y el tubo de escape.

Agrega que, al observar las imágenes del proceso de revisión, se puede apreciar que el vehículo no es intervenido en forma alguna y solo se procede a la apertura de puertas, para ver el estado de los cinturones de seguridad, y no puede ser esta la causa del desprendimiento de las molduras señaladas; ni aunque al cerrar las puertas usando extrema fuerza, toda vez que debe asumirse que se encontraba en buenas condiciones, siendo carga procesal de la querellante acreditar el real estado del vehículo al momento de ingresar a su proceso de revisión técnica.

Indica que la ley del consumidor dispone que el prestador de servicio debe responder por los daños ocasionados, no puede observarse en el proceso de autos la relación de causalidad, que debe existir, entre el daño causado y la responsabilidad de su representado, toda vez que necesariamente debe estar presente la culpa para poder determinar la responsabilidad, lo que en la especie no se da, toda vez que no existe manipulación descuidada de parte de

su representada, ya que, el proceso de revisión técnica consiste en una línea de revisión, consistente en un recorrido por estaciones de revisión.

Termina solicitando el rechazo de la denuncia, en todas sus partes con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL

1º) Que, doña Ana Luisa Maldonado Sáez, interpuso denuncia ante Carabineros, por cuanto el día 3 de marzo de 2017 concurrió a la Planta de Revisión Técnica, ubicada en Manuel Recabarren N°03770 "A. DENHAM Y CIA LTDA", para proceder a sacar la revisión técnica de su vehículo marca Hyundai, modelo Tucson, patente BTCB.20, el cual al término del proceso de revisión apareció con daños en su lado derecho, pues se le soltaron las molduras de ambas puertas, una totalmente desprendida y la otra despegada y colgando, lo que atribuye al uso excesivo de fuerza en las puertas, constituyendo dicho accionar uno negligente, que le ha causado menoscabo, por lo que termina solicitando que se sancione a la denunciada.

2º) Que, la denunciada, contestando solicita el rechazo de la denuncia por cuanto no ha habido un actuar negligente del personal de su representada, quien se ha limitado a cumplir el proceso de revisión conforme al Protocolo correspondiente, sin que el personal intervenga en forma directa en dicho proceso de revisión, que se hace por líneas o estaciones, salvo en la apertura de las puertas, para la revisión de los cinturones de seguridad, acción que, en ningún caso puede haber causado el daño que se reclama, aún cuando se hubiere usado excesivamente fuerza, pues no es compatible con un vehículo en buen estado.

3º) Que, no existe discusión entre las partes que se prestó el servicio de revisión técnica al vehículo de la denunciante, así como la circunstancia de que al terminar el proceso de revisión, ésta presentó reclamo por el desprendimiento de las molduras.

4º) Que, para los efectos de acreditar su versión, la demandante rindió prueba testimonial, declarando al efecto doña Andrea Leonor Igor Figueroa y doña Paola Alejandra Roa Wottke, quienes declaran conocer los hechos por lo que les contó la denunciante, de modo tal que sus testimonios no sirvan para acreditar los hechos que se denuncian.

Acompañó, además, un pendrive que contiene una grabación, cuya percepción se hizo por el Tribunal, cuya acta rola a fojas 102, en la que se ve una imagen de una persona con delantal blanco que revisa un vehículo de color beige, en la parte inferior derecha, específicamente una moldura plástica y se escucha el reclamo verbal de una mujer que señala que el daño que se aprecia

se había ocasionado en el lugar. Si bien existe respuesta, no se logra escuchar debidamente el tenor de la misma.

Acompaño, entre otros documentos, una respuesta por correo electrónico de la Secretaría Regional del Ministerio de Transportes, que rola a fojas 56, en la cual, en lo pertinente, aparece una respuesta de la Planta Revisora, en la que se señala que: " Como parte del proceso de revisión técnica se verifica correcta apertura y cierre de puertas, y en el momento de abrir la puerta delantera derecha la protección instalada en el costado cae, procediendo el mecánico revisor a tomarla y dejarla en el interior del vehículo..." Más adelante se señala que al requerir la versión del mecánico revisor, este informa que la pieza protectora de la puerta delantera se cayó y que se procedió a introducirla en el interior del vehículo y que la pieza protectora de la puerta trasera derecha se soltó. Agrega este informe respuesta, que el Jefe de Planta procede a revisar las protecciones y se observa que ellas ya habían sido retiradas y que venían sostenidas con algún tipo de pegamento, por lo cual no venían en su condición original. Se procedió a realizar registros fotográficos de la condición en que venían las protecciones. Se le consulta a la usuaria quien informa que el vehículo había sido objeto de robo, razón por la cual dichas protecciones se encontraban con pegamento.

5°) Que, por su parte, la denunciada ofreció como prueba la percepción de dos videos que muestran todo el proceso de revisión del automóvil de la denunciante, en el paso por las estaciones de la revisión misma, sin que existan imágenes del periodo anterior a dicho proceso. En el acta respectiva se deja constancia que el personal encargado de la revisión sube al vehículo por la puerta izquierda y que en ningún momento existe manipulación de las puertas del lado derecho y que se pudo constatar que la apertura y cierre de las puertas por parte de los funcionarios se hace en forma normal. En todo caso, se logró visualizar en el primer video analizado que se pudo apreciar que el vehículo presenta en su lado derecho un deterioro en el sector de la goma o plástico que va en la parte inferior de las puertas de ese lado.

6°) Que, a petición de la querellante y demandante se hizo una inspección personal al vehículo de la demandante, que rola a fojas 104, en la que se estableció que el vehículo no cuenta con su sistema de protección, de goma o plástico en ambas puertas del lado derecho. La puerta trasera derecha presenta una abolladura, que la querellante señala ocurrió con posterioridad a los hechos denunciados. Se dejó constancia, también, en el acta que no se apreciaron daños visibles que correspondan a algún tipo de fuerza o presión sobre el vehículo, en la zona que se señala se habría causado un daño por la querellada.

7º) Que, conforme a la prueba rendida resulta nítido que en la etapa correspondiente a la revisión técnica, que comprende el paso por las distintas estaciones de revisión, no se aprecia que se hubiere ocasionado daño al vehículo. Si se considera que en uno de los videos se pudo apreciar la existencia de daños en la parte inferior de las puertas del lado derecho, el mismo, de haberse producido, fue ocasionado en el periodo anterior a la etapa de revisión técnica propiamente tal. Lo que si resulta claro es que las gomas o plásticos de protección se desprendieron en la planta, pues así lo reconoce la querellada cuando da respuesta a la Seremi de Transportes, quien en la comunicación remitida a la denunciante, acompañada a fojas 56 y 57 y no objetada, reproduce parte de dicha respuesta en la que se señala que al verificar la correcta apertura y cierre de puertas, "en el momento de abrir la puerta delantera derecha la protección instalada en el costado cae, procediendo el técnico revisor a tomarla y dejarla en el interior del vehículo". Luego, se señala más adelante que al solicitar explicación al mecánico revisor informa que "la pieza protectora de la puerta delantera derecha se cayó y que se procedió a introducirla en el interior del vehículo y que la pieza protectora de la puerta trasera derecha se soltó". Se indica además, que "El Jefe de Planta procede a revisar las protecciones y se observa que dichas protecciones ya habían sido retiradas y que venían sostenidas con algún tipo de pegamento, por lo cual no venían en su condición original...".

8º) Que, la cuestión es establecer si las protecciones se desprendieron por una acción de personal de la planta revisora o si estas se encontraban en mal estado y fue lo que lo ocasionó. Que, desde luego, es difícil concluir, conforme a las máximas de experiencia, que sin tener el vehículo demostraciones de fuerza o presión sobre su superficie hayan caído las protecciones por el solo cierre con una fuerza excesiva de las puertas, pues no es normal, si las protecciones están instaladas en la forma debida, que ellas caigan en el caso de uso de ese tipo de fuerza; tampoco se justificaría, que el cierre de una de las puertas haya ocasionado el daño en la otra. Al respecto es necesario dejar establecido que la querellante cuando hace la denuncia en Carabineros expresa que ella se pudo percatar "que uno de los empleados mantuvo un actuar negligente con su vehículo, cerrando las puertas de su vehículo con exceso de fuerza, a raíz de lo anterior se le soltaron las molduras de ambas puertas del costado derecho, desprendiéndose de su base..."; es decir, atribuye el daño al uso excesivo de fuerza en el cierre de las puertas.

9º) Que, no obstante lo anterior, y atendido al hecho reconocido por el proveedor denunciado, que las molduras cayeron al momento de comprobar el cierre de puertas, cuando el vehículo se encontraba dentro del recinto de la

planta de revisión y por tanto bajo su custodia, sin que se haya rendido prueba al respecto, pues no han declarado testigos ni se han acompañado grabaciones sobre dicho hecho, este sentenciador, entiende que quien debe probar que el daño no se ha producido por un hecho imputable a él, es el proveedor, pues tiene la carga de la prueba. En efecto, si reconoce que las molduras cayeron mientras estaba el vehículo bajo su custodia, debió probar que ello se debió a una causa que no le era imputable, sin que sea suficiente como prueba las fotografías acompañadas, que revelan un mal estado de las molduras, pues aún en este caso, tampoco se explica porque cayeron o se desprendieron ambas. En consecuencia, se le condenará como autor de infracción al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, en la forma que se dirá en lo resolutivo de la sentencia.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

10°) Que, doña Ana Luisa Maldonado Sáez, en el primer otrosí de su presentación de fojas 11, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de A.DENHAM Y CIA LTDA, la que funda en lo expuesto en lo principal de dicha presentación, solicitando el pago de las sumas de \$211.225.- por concepto de reparación de las molduras y \$200.000.- considerando locomoción, molestias y daño moral, todo ello con reajustes, intereses y costas.

11°) Que, se ha opuesto por la demandada la falta de legitimación activa de parte de la demandante, pues el vehículo está inscrito a nombre de Erwin Mauricio Villalobos Altamirano, sin que la demandante haya acreditado su representación. Al respecto la demandante acompañó copia de certificado de matrimonio con don Erwin Mauricio Villalobos Altamirano, lo que justificaría su acción.

12°) Que, estamos en materia de consumo, de manera que quien consume es quien realiza la contratación y por tanto es consumidor y como tal tiene las acciones que la ley le entrega, cual es el derecho a la reparación e indemnización de todo daño, establecido en el artículo 3 letra e), de modo que se acogerá la demanda, respecto de aquellos perjuicios que aparezcan acreditados en el proceso.

13°) Que, el primer concepto demandado es la suma de \$211.225.- por concepto de reparación de las molduras, acompañando al efecto una cotización emitida por el taller de don René Puig que señala dicho monto, documento que no ha sido reconocido en el proceso, pero que analizado permite concluir que el mismo guarda relación con las reparaciones que debe hacerse al vehículo. Sin embargo, en los distintos acápite que se señalan no todos ellos pueden corresponder a los daños que se pudieron ocasionar por el proveedor

demandado. En efecto, dentro de la mano de obra se señala que es necesario reparar la puerta trasera derecha, al igual que el pintar partes afectadas, lo que es incompatible con el solo hecho de que se desprendieron las molduras, que es lo que acusa la demandante (debido a uso excesivo de fuerza como lo señaló); del mismo modo, se señala que hay que reparar las molduras, sin explicitar claramente cómo se van a reparar molduras que no aparecen dañadas, sino sólo desprendidas. Como tampoco se valora cada reparación que se señala como necesaria, sino que se indica una cantidad global por mano de obra, este tribunal accederá a la demanda fijando la cantidad de \$50.000.- por mano de obra y la suma de \$44.625.- por concepto de broches para las molduras, que sí aparecen como consecuentes con la reparación, debiendo tenerse presente al respecto, que las fotografías acompañadas por la denunciada, no objetadas, demuestran un mal estado en la fijación de las molduras. En consecuencia, se accederá a la demanda por este concepto por la suma de \$94.625.-.

14°) Que, en cuanto a la suma de \$200.000.- que se demanda, la petición carece de precisión, pues engloba en dicha cantidad la locomoción y las molestias, que se traducirían en un daño moral, sin precisar cuánto corresponde a uno u otro concepto, que desde luego son distintos para su regulación. Lo anterior significa que la pretensión carece de congruencia, que obliga al juez a resolver las cuestiones y pretensiones planteadas oportunamente por las partes en tiempo y forma. Así la sentencia va a ser congruente en la medida que se ajuste a lo pretendido por las partes o que resuelva en armonía con las pretensiones deducidas por los litigantes. Si dicha pretensión, que es uno de los requisitos de la demanda, conforme lo señala el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, no está delimitada, no puede el juez -a costa de actuar arbitrariamente- acceder a la demanda, sin perjuicio de que tampoco se rindió prueba para acreditar algún perjuicio a este respecto.

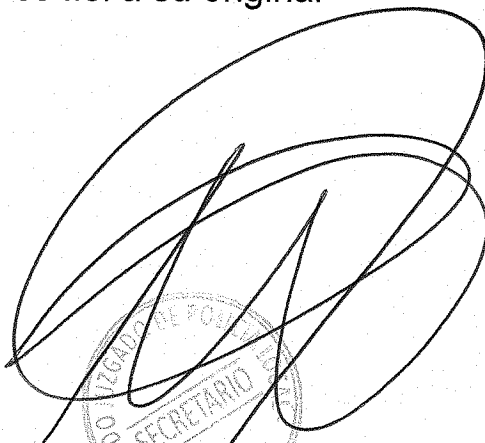
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287, y 1, 3°, 12, 23, 24 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, del **SE DECLARA: 1°)** Que; se acoge la querrela interpuesta por doña **Ana Luisa Maldonado Sáez,** en contra de **A. Denham y Cía Ltda,** representada por don Livio Aquiles Rojas Ampuero, proveedor al que se le condena al pago de una multa de una unidad tributaria mensual; **2°)** Que se hace lugar a la demanda civil presentada por doña **Ana Luisa Maldonado Sáez,** en contra de **A. Denham y Cía Ltda,** representada por don Livio Aquiles Rojas Ampuero, la que deberá pagar a la demandante la suma única de \$94.625.- **3°)** Que, no se condena en costas a la querrelada y demandada, por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido totalmente vencida .

Tómese nota en el **Rol N°71.293-Y** Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original

Temuco, 13 de julio de 2017.



MARIA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO

