

noventa - 90 -

Temuco, veintisiete de marzo de dos mil quince.-



VISTOS:

A fojas 1 y siguientes don **BLAS OLEGARIO GÓMEZ BASTIDAS**, empleado, domiciliado en Temuco, Avenida Alemania N° 0587, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del establecimiento comercial **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA.** representado por don **CHRISTIAN MUÑOZ**, ambos domiciliados en Temuco, calle Prieto Sur N° 902.

A fojas 17 y siguientes, don **JUAN CARLOS CISTERNAS FRIZ**, abogado, en representación de **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA.** contesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 31 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada y la parte querellada y demandada civil, amabas representadas por sus apoderados.

A fojas 53 y siguientes corre informe pericial del ingeniero civil mecánico don **JOSEPH DRAKE MARTIN**.

A fojas 81 corre declaración prestada por el perito **JOSEPH DRAKE MARTIN**.

A fojas 89 encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que a fojas 1 y siguientes don **BLAS OLEGARIO GÓMEZ BASTIDAS**, deduce querrela infraccional en contra del establecimiento comercial **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA.** fundado en que es propietario de la camioneta marca Ford, modelo F 150 R XLT, año 2006, color blanco, patente WA.7382-6 y que el día **11 de septiembre de 2013** llevó su vehículo para revisión del sistema de frenos hasta el local comercial **Serviteca Cruz**, donde le indicaron que debía rectificar los discos delanteros, servicio por el cual pagó la suma de \$46.100; que tal día le hizo especial hincapié al técnico que lo atendió que para rectificar los discos debía sacarlos de la rueda, ya que el diámetro de éstos no daba para hacer el trabajo con la rueda puesta, lo que sabe porque en una oportunidad anterior, en el mismo local, le señalaron que era la única forma de hacer ese procedimiento en su vehículo, por su tamaño; que al retirar el vehículo, ese mismo día, le informaron que había salido todo bien y que no había sido necesario retirar los discos de la rueda, "porque dio"; que el día **24 de octubre**, mientras utilizaba su vehículo, percibió un olor a goma quemada, muy

sus ojos
habría

no visto, uno

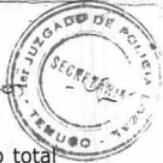


fuerte, y al descender del vehículo se pudo percatar que la rueda delantera derecha estaba a alta temperatura y la llanta estaba muy caliente, por lo que decidió llevarla a Serviteca Cruz; que grande fue su sorpresa al percatarse que el caliper, que es el elemento que alberga las pastillas de freno y los pistones de un sistema de frenos de disco, y está colocado en posición fija con respecto al automóvil (es decir, no rota), el que basa su funcionamiento en apretar el disco de freno y gira a la misma velocidad que la rueda, hasta detenerlo, estaba completamente adherido. Se habían calentado y fundido las pastillas de freno y adherido al disco, se sostiene por el actor, y al tratar de retirarlo en el referido taller por el mecánico que allí lo atendió, se rompió el caliper frente a sus ojos. Señala que la respuesta que recibió en esos momentos fue que habría fallado el pistón del caliper y que había que repararlo; reparación que la querellada no hacía, o comprar la pieza nuevamente, todo a su "costo". Señala que indagó en relación a lo sucedido y distintos mecánicos le indicaron que es muy difícil y extraño que un caliper falle a ese nivel, y que lo que debió haber ocurrido es que al montar o desmontar el caliper se habría cometido un error, dañando la pieza y el normal funcionamiento del caliper, que produjo las consecuencias ya referidas. Alega, finalmente, que este daño es de muy escasa ocurrencia; que ningún taller mecánico de Temuco reparaba la pieza y la única alternativa posible era comprar la pieza original, la que tuvo que comprar en la ciudad de Concepción a la distribuidora de la marca Ford, para que luego se la enviaran a Temuco, la que tuvo un calor de \$295.000. Agrega también, que tuvo que retirar su camioneta con una grúa desde Serviteca Cruz, ya que al no contar con la pieza "caliper" no podía circular como cualquier vehículo, posteriormente trasladó su camioneta a otro taller mecánico, Serviteca Dacsa, pagando nuevamente una grúa. En cuanto al derecho, señala infringido el artículo 23 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la ley.

Que, seguidamente a fojas 2 vuelta y siguientes don **BLAS OLEGARIO GÓMEZ BASTIDAS**, individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios contra el establecimiento comercial Serviteca Cruz y Cia. Ltda., representada por don CHRISTIAN MUÑOZ, ambos individualizados, en cuanto a los hechos se dan por reproducidos los relatados en la querrela infraccional. En cuanto al derecho señala que el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, en relación a lo dispuesto en los artículos 19, 20, 21 y 23, le asiste el derecho a exigir la devolución del dinero pagado, la reparación de todos los daños y perjuicios sufridos ya expresados, lo que se avalúan de la manera que sigue: a) daño patrimonial: representados por el dinero que pagó por el servicio defectuoso, que asciende a \$46.100, la pieza nueva que tuvo que adquirir, por la suma de \$295.000; valor de las grúas \$34.000, y la

reparación de
trámites; que
la reparación
angustia y
transporte

no cuenta y el



reparación de la camioneta por \$127.200, lo que arroja un monto total de \$502.300; b) daño moral: consistente en el dolor, pesar o molestia que sufre una persona como consecuencia de la conducta ajena, poniendo énfasis en el sufrimiento o dolor, asignándole precio, señala que en esos días, precisamente el 25 de octubre, contrajo matrimonio y disponía de su vehículo para hacer trámites y traslados, además de la mudanza respectiva a su nuevo hogar familiar, circunstancia que motivaron que, además de la incomodidad de no contar con su vehículo tuviera que pagar fletes y requerir el apoyo de terceros para dichos trámites; que se le dificultó enormemente obtener los fondos para pagar la reparación y claramente fue un asunto que le produjo un estrés, angustia y preocupación constante, al no poder contar con su medio de transporte, daño que avalúa en la suma de \$5.000.000, más intereses y costas.

2.- Que a fojas 17 y siguientes, don **JUAN CARLOS CISTERNAS FRIZ, contesta querrela infraccional** deducida en contra de su representada **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA**, solicitando su completo rechazo, con costas, fundado en que se le imputa a su representado una calidad que no le corresponde, ya que siempre ha actuado con la debida diligencia. Que en este caso, el propio querellante ha causado el daño que alega, reconocido por el intenso uso de la camioneta de su propiedad, la que tiene cerca de nueve años; que la supuesta falla del caliper se debe única y exclusivamente a su propietario quien en su demanda señala que por su trabajo se desempeña como jefe de ventas de la zona sur de una empresa, por lo que debe viajar con frecuencia entre las Concepción y Puerto Montt, visitando las diferentes sucursales de Chillán, Concepción, Valdivia, Osorno y Puerto Montt, viajes que debe realizar a razón de una vez por semana; que el constante uso de la camioneta causó el colapso del caliper, lo que no es novedad, desde que, según los expertos, el modelo F 150 se caracteriza por la reiterada falla del caliper; falla frecuente, que no es imputable a Cruz y Cía. Ltda. Sostiene la defensa que entre el servicio contratado en septiembre de 2013 y la falla del caliper en octubre, transcurrió más de un mes, por lo que no existe relación de causa-efecto entre ambos hechos, requisito o factor de imputación que exige el artículo 23 de la ley 19.496. Alega que Serviteca Cruz y Cía. no pudo causar las supuestas fallas al caliper, pues el trabajo ejecutado solamente fue el rectificativo de disco simple y balanceo, tal como señala el querellante. Así, solicita se rechace la querrela y se absuelva a su representada, con costas.

Que a fojas 21 y siguientes don **JUAN CARLOS CISTERNAS FRIZ**, abogado, en representación de **Serviteca Cruz y Cía. Ltda.**

no cuenta y cuenta



con lo que les dijeron no quedaron muy conformes y se fueron porque no hubo una buena atención; que después se fueron de ahí, que anduvieron un par de cuadras y el olor era irresistible y tuvieron que volver; que llegaron de nuevo a la Serviteca y ahí la gente que atendía se percató del olor que había y el humo que salía; que empezaron a desmontar el neumático; que habían dos o tres mecánicos, señala que observaron con Blas que el caliper se rompió a la vista de ellos; que se acercaron varios mecánicos y nadie les daba una explicación exacta al tema; que no tenían el repuesto, que tenían que ir a pedirlo a Santiago. Dice que Blas necesitaba la camioneta lo más rápido posible; que estaba frustrado; que el matrimonio de él era al día siguiente, tenía que estar cargando cosas y estaba frustrado por ese tema. Que él estuvo llamando para hacer averiguaciones para buscar el repuesto, lo más rápido posible, el repuesto costaba \$300.000 aproximadamente y traerlo de Iquique porque acá no existe, siendo que la Serviteca debiese tener stock y responder a la necesidad del cliente. Insiste en la desesperación del querellante por no tener su camioneta en su actividad del día siguiente, a parte que es su herramienta de trabajo. Señala que tiene entendido que la camioneta estuvo en Serviteca del 24 de octubre al 16 de diciembre, porque por un tema económico no podía retirarla ni comprar el repuesto; que esto le complicó por el tema del matrimonio, su trabajo, su oficina, sus viajes por su trabajo. Señala que el servicio de la Serviteca no fue el correcto, no hubo solución inmediata, no se aplicó una garantía que debió aplicarse en esta circunstancia, no actuaron bien ni responsablemente como corresponde; que fueron por segunda vez ya que no le creyeron en la primera vez; que no lo miraron, no lo levantaron para ver qué tenía el vehículo, entonces el daño moral es relevante en esto también, porque cualquier persona que esté haciendo trámites el día antes de su matrimonio se siente complicado o frustrado y quiere que todo salga bien, es lógico. Finalmente, señala que desmontaron la rueda y salió el cáliper disparado, ahí debe aplicarse la garantía, fue a ver un tema de freno y sucedió eso. Repreguntado el testigo señala que acompañó al señor Gómez el 24 de octubre de 2013; que la rotura de la pieza corresponde al cáliper, estaba roto, negro, se demoraron en sacarlo porque estaba caliente, mucho olor a quemado, hicieron palanca con varios instrumentos para despegarlo, estaba roto, ya no servía; que la pieza se rompió frente a ellos. Repreguntado señala que el señor Gómez necesita viajar a varios puntos de la zona sur del país, para fiscalizar trabajadores en la compañía ADT; que él constantemente viaja a reuniones, fiscalizaciones, para ver las metas, son viajes largos, transporte de insumos de materiales que se ocupan para su trabajo, antenas entre otras cosas, entonces ese tiempo que estuvo parada la camioneta le complicó su trabajo y el atraso que incurre, porque ellos



no ventura y tien

hechos se dan por reproducidos los relatos en la contestación de la querrela. En cuanto al monto demandado por concepto de daño material, señala que resultan del todo improcedentes, desde que su representada no es la responsable; en cuanto al daño moral, calculado en \$5.000.000, señala que dicha pretensión debe ser rechazada y con ello, toda la demanda, por cuanto tales supuestas angustias, molestias y preocupaciones, no constituyen lo que el legislador y la jurisprudencia entienden como daño moral, además de no encontrarse acreditadas.

3.-PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL. La parte querellante rinde la siguiente prueba documental: **a)** a fojas 6, boleta de ventas y servicios N° 2024838, de fecha 11 de septiembre de 2013; **b)** a fojas 7, boleta de ventas y servicios de Difor Chile S.A. N° 40615, de 10 de diciembre de 2013; **c)** a fojas 8, copia simple de certificado de inscripción de la camioneta marca Ford, modelo F150 RCXLT, patente WA.7382-6, A NOMBRE DE Blas Olegario Gómez Bastidas; **d)** a fojas 24, boleta de servicios de Serviteca Dacsa N° 245464, de **14 de enero de 2014**, que corresponde a la instalación del repuesto, a limpieza y lubricación del pasador del caliper, limpieza y regulación trasera del freno de mano, cambio de líquido de freno, rectificación de discos, y un juego de pastillas, por \$127.200; **e)** a fojas 26, informe de vehículo Ford F 150, emitido por Serviteca Dacsa, de fecha 14 de enero de 2014, que da cuenta de la reparación realizada al vehículo del querellante y demandante; **f)** a fojas 27 y siguientes, informe técnico emitido por don Avelino Bachsmann Henríquez, perito judicial mecánico, de 7 de mayo de 2014 y set de fotografías.

La parte querellada no rinde prueba documental.

4.- PRUEBA TESTIMONIAL DE LA QUERELLANTE. Que la parte querellada rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 32 de don **RODRIGO ALEJANDRO MAYORGA BUSTAMANTE**, C.N.I. N° 12.722.467-6, 38 años, casado, estudios universitarios, jefe de contabilidad y auditorías, domiciliado en Temuco, Avenida Gabriela Mistral N° 01655, quien previamente juramentado expone que es amigo de Blas; que estuvieron trabajando en su camioneta, trasladando cosas para su matrimonio, cargando y descargando, esto en el mes de diciembre del año pasado; que empezaron a sentir olor a quemado en la camioneta; que tiene entendido que él fue a la Serviteca Cruz a hacer una reparación de frenos, cuando sintieron el olor a quemado, se dirigieron a la Serviteca para que vieran qué estaba sucediendo; que pensaron que tenía que ver con el arreglo de frenos y antes de ir a Serviteca Blas se bajó, tocó los neumáticos y el delantero derecho estaba caliente; que llegaron a la Serviteca y los atendieron, en una primera instancia revisaron el neumático y les dijeron que no salía ningún olor, que no sentían nada y que el neumático estaba frío; que



no cuenta, dicho



En lo que les dijeron no quedaron muy conformes y se fueron porque no hubo una buena atención; que después se fueron de ahí; que encontraron un par de cuerdas y el olor era irresistible y tuvieron que volver; que llegaron de nuevo a la Serviteca y ahí la gente que atendía se percató del olor que había y el humo que salía; que empezaron a desmontar el neumático; que habían dos o tres mecánicos, señala que observaron con Blas que el caliper se rompió a la vista de ellos; que se acercaron varios mecánicos y nadie les daba una explicación exacta al tema; que no tenían el repuesto, que tenían que ir a pedirlo a Santiago. Dice que Blas necesitaba la camioneta lo más rápido posible; que estaba frustrado; que el matrimonio de él era al día siguiente, tenía que estar cargando cosas y estaba frustrado por ese tema. Que él estuvo llamando para hacer averiguaciones para buscar el repuesto, lo más rápido posible, el repuesto costaba \$300.000 aproximadamente y traerlo de Iquique porque acá no existe, siendo que la Serviteca debiese tener stock y responder a la necesidad del cliente. Insiste en la desesperación del querellante por no tener su camioneta en su actividad del día siguiente, a parte que es su herramienta de trabajo. Señala que tiene entendido que la camioneta estuvo en Serviteca del 24 de octubre al 16 de diciembre, porque por un tema económico no podía retirarla ni comprar el repuesto; que esto le complicó por el tema del matrimonio, su trabajo, su oficina, sus viajes por su trabajo. Señala que el servicio de la Serviteca no fue el correcto, no hubo solución inmediata, no se aplicó una garantía que debió aplicarse en esta circunstancia, no actuaron bien ni responsablemente como corresponde; que fueron por segunda vez ya que no le creyeron en la primera vez; que no lo miraron, no lo levantaron para ver qué tenía el vehículo, entonces el daño moral es relevante en esto también, porque cualquier persona que esté haciendo trámites el día antes de su matrimonio se siente complicado o frustrado y quiere que todo salga bien, es lógico. Finalmente, señala que desmontaron la rueda y salió el caliper disparado, ahí debe aplicarse la garantía, fue a ver un tema de freno y sucedió eso. Repreguntado el testigo señala que acompañó al señor Gómez el 24 de octubre de 2013; que la rotura de la pieza corresponde al caliper, estaba roto, negro, se demoraron en sacarlo porque estaba caliente, mucho olor a quemado, hicieron palanca con varios instrumentos para despegarlo, estaba roto, ya no servía; que la pieza se rompió frente a ellos. Repreguntado señala que el señor Gómez necesita viajar a varios puntos de la zona sur del país, para fiscalizar trabajadores en la compañía ADT; que él constantemente viaja a reuniones, fiscalizaciones, para ver las metas, son viajes largos, transporte de insumos de materiales que se ocupan para su trabajo, antes entre otras cosas, entonces ese tiempo que estuvo parada la camioneta le complicó su trabajo y el atraso que incurre, porque ellos



noventa y cinco



trabajan en base a metas mensuales. Contrainterrogado el testigo para que complemente respecto del uso de la camioneta y cuál es la frecuencia con la que se traslada, señala que tiene un cargo de jefatura, tiene que viajar constantemente 4 ó 5 veces a la semana, a veces hasta el fin de semana, su uso es constante. **Seguidamente, a fojas 35 depone don HÉCTOR EDUARDO GARCÍA RISCO, C.N.I. Nº 10.675.639-2, 32 años, casado, estudios profesionales, vendedor de maquinaria, domiciliado en Temuco, calle Prieto Norte Nº 15, quien previamente juramentado expone que es el cuñado de Blas Gómez; que recuerda que estaba "súper" complicado porque en la fecha de su matrimonio no pudo mover nada, porque tenía mala la camioneta, y la verdad estaba súper complicado. Repreguntado el testigo señala que lo que sabe del problema de la camioneta es que le mandó a hacer una mantención y se la dejaron mala o que falló, pero mayores detalles no maneja. A fojas 36 presta declaración don JEAN PIERRE JUANNET GODOY, C.N.I. Nº 14.218.710-8, 32 años, casado, estudios superiores, vendedor, domiciliado en Temuco, calle Afquintúe Nº 850, Block B, departamento J, quien previamente juramentado expone que a fines del mes de octubre por medio de Blas se enteró que había tenido problemas en su vehículo; que posteriormente en el mes de diciembre cuando él no se encontraba en la ciudad lo llamó para que lo fuera a retirar de Cruz y Cía. con una grúa; que fue a retirar el vehículo porque le hizo el ofrecimiento de estacionamiento de su departamento para poder dejarlo ahí; que el vehículo permaneció ahí alrededor de un mes, debido a que Blas le decía que no se encontraba con los recursos para poder arreglar el vehículo; que a mediados del mes de enero fue retirado el vehículo del estacionamiento de su edificio. Repreguntado el testigo señala que el problema que tenía la camioneta era el cáliper del freno; que esto le afectó al señor Gómez en su tema laboral, debido a que su vehículo es su herramienta de trabajo, y también en forma personal debido a que todos estos hechos ocurrieron previo a su matrimonio. Contrainterrogado el testigo acerca del uso que el señor Gómez le daba a su vehículo, señala que para su traslado en el tema laboral y en el tema personal, en cuanto a la frecuencia del uso dice que es diariamente y que se trasladaba a Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Concepción.**

5.- PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE QUERELLADA.- La parte querellada rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 37 y 38 de **don CARLOS ANDRÉS FUENTES HERRERA, C.N.I. Nº 15.242.813-8, 31 años, soltero, estudios universitarios incompletos, vendedor de Serviteca Cruz, domiciliado en Temuco, Luis Cruz Martínez Nº 02180, quien previamente juramentado expone: respecto del caso de la camioneta, el cliente llegó con una vibración en la parte delantera del vehículo, el día 11 de septiembre aproximadamente; que se vio que**



noventa y seis



tenía los discos ovalados; que no estaban curvos, por lo que había que hacer un rectificadado de discos de frenos, por lo que se vio las medidas del disco y se rectificaron puestos en la camioneta, sin desmontarlos, sin manipular el caliper, ni el pistón. Que el vehículo se entregó ese día, en buenas condiciones, entró en la mañana y se entregó en la tarde, al tiempo después, semana y media, aproximadamente, volvió y señaló que se le apretaba un poco la rueda; que no existe antecedente escrito de esto, fue una visita pasajera, en la que indicó que volvería después, se le dijo que se iba a revisar el vehículo y lo iba a llevar después, él lo llevó al mes y medio con una rueda completamente apretada, ahí presentaba una falla en un componente distinto al que manipularon ellos; que revisaron el vehículo y se detectó que era otra falla de otro componente de freno que no manipularon; que esa falla era un problema en un pistón del caliper, lo cual pudo haber fallado por un material plástico, y al andar con problemas en los discos anteriormente, pudo pasar que el pistón golpeaba al estar deformado el disco en su momento y al golpear puede que el plástico se haya resentido con el tiempo; que el cliente no aceptó la reparación, porque ellos decidieron que no era garantía del trabajo que habían realizado; que era un componente completamente distinto a lo que manipularan; que no podría existir una relación de causalidad entre la primera y la segunda falla. Dice que son componentes distintos, porque ellos no manipularon el caliper, rectificaron los discos, los colocaron en una rectificadora. Preguntado el testigo de qué elementos se compone el sistema de frenos señala que del disco, contesta que la pastilla, un componente metálico que es el caliper, y dentro del caliper lleva un pistón, el cual hace la presión para que apriete las pastillas y los pasadores que sujetan el caliper. Preguntado el testigo acerca de qué material se compone en general el caliper y el pistón y específicamente en una camioneta Ford del modelo F 150. R. el caliper es un componente metálico de fierro y el pistón es un plástico resistente a temperatura, es más duro que un plástico normal. En una camioneta Ford modelo F 150 son los mismos componentes. Preguntado el testigo acerca de cuál es el servicio que prestó Serviteca Cruz y cuál fue la falla que acusó el cliente, señala que como Serviteca les tocó rectificar los discos, por el hecho de que el cliente reclamaba una vibración al frenar, lo que era netamente un problema de discos de frenos, y la falla que presentó el vehículo fue una falla del pistón de frenos, el que en ningún momento manipularon. Preguntado el testigo acerca del tiempo transcurrido desde el servicio prestado, hasta cuando el cliente sintió el olor a goma, señala que el tiempo exacto no lo sabe, pero aproximadamente un mes y medio; que respecto a la durabilidad del caliper y del pistón no podría decir un tiempo exacto, pero sí en vehículos como Ford y vehículos americanos es recurrente que fallen, es una falla de fábrica.



no cuenta



Contrainterrogado el testigo para que precise en qué consiste el rectificad de discos, señala que el disco se somete a un procesamiento de alisamiento de la cara del disco; se materializa con una máquina puesta en el disco del vehículo; que en ese momento lo hicieron así; que va girando por unas bridas y que deja el disco parejo. Contrainterrogado el testigo para que diga si esta forma de rectificación se realiza igual en todos los vehículos, señala que no; que depende del vehículo y de los tamaños de los discos de frenos. Contrainterrogado sobre si por el diámetro del disco de freno de la camioneta del querellante debía desmontarse o realizarse en la máquina que él refiere, señala que podía realizarse puesto sin desmontar el disco, porque no era un disco de mayor tamaño, la medida de la máquina daba sin problema. Contrainterrogado para que el testigo las causas de la falla en el sentido que él señala, responde que serían que por un problema de los discos que estaban deformados, el pistón golpeaba; y si la Serviteca rectificó los discos, en septiembre por cuál sería esa la causa según él, señala que rectificaron los discos y al mes y medio el cliente llegó con una rueda apretada, lo que denota, con el tiempo, la falla del vehículo, se ha ido fatigando el material. **Seguidamente, a fojas 39 depone don CRISTIAN ESTEBAN ARIAS ROA, C.N.I. Nº 12.30.029-9, 38 años, casado, estudios medios, mecánico, domiciliado en Padre Las Casas, calle Alvarado Nº 484, quien previamente juramentado expone:** que trabaja en Serviteca Cruz y lo ocurrido fue que llegó con problemas la camioneta Ford, y se le ayudó al caballero a resolver el problema, fue por primera vez en septiembre; que de la segunda vez no recuerdo la fecha, tenía problemas en el frenado de la camioneta, se había quedado frenada y le dijeron que podían ser los pistones del caliper que se agrupaban. Que desarmó la camioneta para ver lo que había pasado. Después no había repuesto y luego se la llevaron. Repreguntado el testigo para que diga si él estuvo presente la segunda vez que la camioneta tuvo problemas, señala que sí estuvo presente. Repreguntado acerca de qué se compone el sistema de freno de una camioneta Ford F 150, señala que del caliper, porta caliper, flexible, cañería, bomba de freno, servofreno. Repreguntado acerca de la falla que presentó la camioneta, señala que fue el caliper que se apretó por el material que se compone, que son los pistones de freno que son de plástico, es diferente respecto de otros vehículos, estos son de plástico. Repreguntado para que precise de qué material es el caliper, señala que es de fierro y los pistones de plástico. Repreguntado para que diga si la falla del caliper es recurrente en vehículos similares, señala después de este caso, les pasó otro similar en cuanto a la falla con un vehículo de la misma marca, pero esa vez se cambiaron los pistones porque habían repuestos. Finalmente señala que la durabilidad del caliper depende de las condiciones de manejo y de las mantenciones que se le haga a la



noventa y ocho



camioneta. Contrainterrogado el testigo para que diga qué y cómo se desarmó en la segunda visita del cliente a la Serviteca el vehículo, señala que lo que vio es que para revisar hay que sacar el cáliper, no totalmente, se desplazó hacia el lado.

6.- INFORME PERICIAL.-Que a fojas 53 y siguientes, corre informe pericial del Ingeniero Civil Mecánico Joseph Drake Martín, en el que se concluye: "4.1" Daño de frenos de vehículo placa patente WA.7382, por falla de pistones de cáliper en rueda delantera derecha, Obstrucción en la carrera de recorrido de los pistones del cáliper provoca bloqueo de rueda mencionada. 4.2 De la evidencia inspeccionada, "cáliper fracturado", se deduce la fuerte adherencia de los pistones dada la ruptura de éstos en el intento de extracción. De lo anterior se desprende que el caliper presentó anomalía en su funcionamiento. 4.3 Que no existe suficiente evidencia para intuir una dependencia absoluta de la falla sufrida por el caliper, con la intervención de fecha 11 de septiembre de 2013. Considerando que los elementos caliper y disco de freno se pueden examinar como sistemas independientes en su manipulación y de los relatos respecto de la intervención, la mantención del disco de freno no debió comprometer la posterior falla del caliper"...

7.- ACLARACIÓN INFORME PERICIAL.- Que previo a resolver, el Tribunal dispuso que el perito designado en autos prestara declaración que complementé y precise los alcances de las conclusiones del informe reproducido en el motivo precedente. A fojas 81 corre declaración prestada por el perito **JOSEPH DRAKE MARTÍN, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil don NIK JOHN TORRES SAN MARTÍN, quien expone:** en cuanto a la conclusión 4.1 determina que el vehículo sufrió daños a su sistema de freno, rueda delantera derecha, por falla de los cáliper, eso es algo evidente. Que de la evidencia inspeccionada los cáliper reemplazados efectivamente estaban adheridos y no funcionando correctamente, el daño evidenciado, aparentemente fue producto del procedimiento de extracción de estos, eso nos hace concluir que los cáliper estaban efectivamente dañados cuando el vehículo llegó al servicio, por segunda vez, o el 24 de octubre de 2013, es decir el sistema de freno llegó con daño a Serviteca, **lo que puedo determinar porque los pistones de los caliper reemplazado estaban obstruados**, producto de esa falla el servicio técnico intentó extraerlos, y en el procedimiento de extracción se quebraron; que al día de la inspección el cáliper estaba funcionando correctamente puesto que lo habían cambiado, pero le llevaron el dañado para evidenciar su estado y ese efectivamente estaba deteriorado y **es a ese al que hace mención que se quebró o terminó de romper en la maniobra de extracción, todo esto se hizo posteriormente al día 24 de octubre de 2013.** Finalmente, haciendo un resumen, el vehículo ingresa al servicio con fecha 11 de



no veinte y nueve



septiembre de 2013 según se relata, en donde se determinó rectificar los discos, el procedimiento para llevar a cabo esto fue con discos de frenos instalados entendiéndose que éstos no se desmontaron, luego relata que el día 24 de octubre el propietario de la camioneta percibió un mal funcionamiento del sistema de freno, rueda delantera derecha, él concurre al servicio técnico nuevamente y constata que el cáliper estaba efectivamente obturado, el servicio técnico al efectuar la revisión y determinar que los pistones de caliper se debían reemplazar es que en el procedimiento se quiebran. **Señala que no hay una evidencia para relacionar la dependencia, no son hechos dependientes, no podría vincularse este daño con la intervención del servicio técnico en el rectificado de discos, debido a que el sistema cáliper pastilla de frenos es independiente del sistema rueda disco de freno.** Agrega que considerando más aún que de los mismos hechos del relato aparece que cuando se rectificaron los discos de freno no se desmontaron, por tanto los cáliper no debieron haberse removido. En cuanto a si desmontaron el disco de freno o no para el procedimiento no es posible determinarlo en la pericia, pero insiste con que ambos sistemas son independientes uno de otro. En cuanto al kilometraje lo pudo registrar al día de la inspección, el cual respalda en fotografías, pero más antecedentes no tiene, éste era 121.269 kilómetros.

8.- Que de la manera relacionada, se encuentra establecido y no controvertido que el querellante, el día 11 de septiembre de 2013, ingresó su vehículo al establecimiento querellado, oportunidad en que este servicio técnico procedió a rectificar los discos delanteros; para luego requerir nuevamente el servicio técnico querellado el 24 de octubre de 2013, por fallas en sistema de calipers. La querellante sostiene que esta última falencia de su vehículo, fue causada por una indebida prestación del servicio anterior.

9.- Que para demostrar su aserto, la querellante rindió la testimonial que refiere el motivo quinto, donde los deponentes aluden a las intervenciones de que habría sido objeto el vehículo en cuestión, limitándose a refrendar las relatadas por el querellante, y en las que sólo uno de ellos, don Rodrigo Mayorga Bustamante que compareció a fojas 32, habría acompañado al actor, en octubre de 2014. Sin embargo, de su declaración aparece que no sabe, ni conoce, sino por los dichos de quien lo presenta, las características de la primera intervención, que es a la que se atribuye la infracción a la ley del Consumidor. También la querellante acompañó los antecedentes de fojas 26 y 27, y fotografías de fojas 28, 29 y 30, los que fueron confeccionados por terceros ajenos al juicio, que no procedieron a ratificarlos, y cuyo contenido, relativo a las falencias de la camioneta cuyas fallas se discuten, fueron debidamente acreditados con una pericia que no coincide con esta prueba. Así, ninguna convicción ha



Cien



podido producir en el Tribunal la prueba de la parte querellante y demandante para demostrar las alegaciones en que funda sus acciones.

10.- Que, en efecto, como aparece de autos, la cuestión controvertida trasunta en determinar si la primera intervención efectuada por Serviteca Cruz a la camioneta del actor, el 11 de septiembre de 2013, que consistió, como reza la boleta de fojas 6: **"en un balanceo y un rectificaco de disco simple"**, fue la causa del segundo desperfecto, tal como se alega en la querella. Al efecto, la juzgadora ha de considerar la opinión informada del perito imparcial designado en autos para estos efectos, quien en su peritaje de fojas 53 y siguientes, y lo declarado ante el Tribunal a fojas 81, ha señalado categóricamente que: **"no hay una evidencia para relacionar la dependencia, no son hechos dependientes, no podría vincularse este daño con la intervención del servicio técnico en el rectificaco de discos, debido a que el sistema caliper pastilla de frenos es independiente del sistema rueda disco de freno"**.

Que esta conclusión es acorde con lo declarado por el personal del servicio técnico que alega que cuando se rectificaron los discos de freno no se desmontaron, no habiéndose probado por ningún medio lo contrario.

11.- Así las cosas, y pese a que la anomalía que se alega en la querella ha resultado debidamente probada por el mismo peritaje, en que se indica que el vehículo del actor presenta daño de frenos por falla de pistones de caliper en rueda delantera derecha, no se ha demostrado la relación causal entre los este desperfecto y la prestación del servicio por la serviteca. Por el contrario, el informe pericial lo descarta.

12.- Que el artículo 14 de la ley 18.287 dispone que el Juez de Policía Local, al momento de resolver, "en general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador"

13.- Que claramente esta precisión concordancia y conexión no se ha logrado en la especie, no permitiendo el mérito de los antecedentes concluir lógicamente a la sentenciadora que el daño que sufriera el vehículo del actor el 24 de octubre de 2013, pueda imputarse a un servicio técnico del proveedor querellado y demandado. Más todavía, de los propios dichos de éste y de los testigos que presentara a estrados, en esos más de 40 días que siguieron al servicio que se cuestiona, el vehículo no pudo sino recorrer y acumular kilometraje, que bien puede ser una de las causa del desgaste. De esta manera, tampoco es posible relacionar los perjuicios o daños que sufrió el vehículo del querellante, con la conducta atribuida a la querellada, lo



Ciento dos



que excluye la posibilidad de que sea ésta la causa de un hecho ilícito, como se pretende.

14.- Que analizados los antecedentes, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se estima que ellos no permiten dar por establecida la versión proporcionada por el querellante, por lo que malamente podemos arribar a alguna conclusión acerca de la responsabilidad infraccional que se atribuye a la querellada, vulneratoria de las normas de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores".

15.- Que, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, la facultad punitiva exige del órgano jurisdiccional que la ejerce la convicción, más allá de toda duda razonable, de que se ha cometido un ilícito susceptible de ser sancionado, por corresponder una participación culpable a quien se le atribuye. Que la citada convicción claramente no concurre para esta sentenciadora por lo que se absolverá a la querellada de la manera que se señalará

16.- Que atento a lo que se resolverá en materia infraccional y siendo la contravención a las normas de la Ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda de indemnización de perjuicios, no se accederá a ella, de la manera que se señalará, siendo inoficioso, por lo ya expresado, pronunciarse respecto de los aspectos concretos de la misma.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 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, y 340 del Código Procesal Penal, **RESUELVO:**

1.- **Que no ha lugar** a la querrela infraccional deducida por don **BLAS OLEGARIO GÓMEZ BASTIDAS**, en contra del establecimiento comercial **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA.** representada por don **CHRISTIAN MUÑOZ RIVAS.**

2.- **Que no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **BLAS OLEGARIO GÓMEZ BASTIDAS**, en contra del establecimiento comercial **SERVITECA CRUZ Y CÍA. LTDA.** representada por don **CHRISTIAN MUÑOZ RIVAS.**

3.- Que no se condena en costas al actor por estimar tuvo motivo plausible para litigar.

Rol N° 228.049-J

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza SANDRÁ RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.



Temuco, diecisiete de febrero de dos mil dieciséis.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N° 228.049-

Dictó **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS** Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **JESSICA VÁSQUEZ CONTRERAS**, Secretaria Subrogante.

ICS



TEMUCO, 18 DE febrero DE 2016 DE NOTIFIQUE
A DON Juan Carlos Gisternas
LA RESOLUCION DE FOJAS 131
 REMITI CARTA CERTIFICADA.

SECRETARIO

TEMUCO, 18 DE Febrero DE 2016 DE NOTIFIQUE
A DON D^o Carolina Garcia
LA RESOLUCION DE FOJAS 131
CARTA CERTIFICADA.

SECRETARIO



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

Temuco, treinta de diciembre de dos mil dieciseis.-



FARIDE ALARCON SAN MARTIN

SECRETARIA (S)