



f. ciento trece - 113 -

Roll N° 6172-2016/NGC

Talca, dieciocho de enero de dos mil diecisiete.

VISTO:

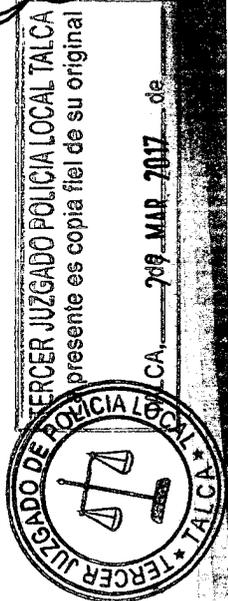
Que, a fojas 56 y siguientes don **FELIPE ANDRE SAVRON CARRASCO**, Cédula Nacional de identidad N° 17.029.214-6, doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA PALACIOS**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.611.632-7 y doña **MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA**, Cédula Nacional de Identidad N° 17.265.427-4, todos abogados y en representación, según consta en Mandato Judicial, de don **CARLOS MARCELO ÁVILA DÍAZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.477.470-1, domiciliados para estos efectos en calle Moneda N° 920, oficina 508, comuna de Santiago, Región Metropolitana, presentaron querrela infraccional de conformidad al artículo 50 B de la Ley N° 19.496, en contra de **COMERCIAL ROSSELOT LTDA.** R.U.T. 89.117.600-7, representada por su administrador o Jefe de Local don **JUAN CARLOS ROSSELOT**, ignora profesión u oficio, conforme a lo indicado en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, ambos con domicilio en Avenida San Miguel, Cruce Varoli N° 2710, de la ciudad de Talca.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la querrela, exponen que el día 23 de septiembre de 2016, su representado don Carlos Ávila Díaz, concurrió al "concesionario automotriz de la marca Dodge (Publicado así en su página web oficial de DODGE Chile), solicitando servicio técnico Rosselot en la ciudad de Talca", debido a una falla que presentaba su camioneta DODGE, modelo RAM, año 2014, P.P.U. GDYH.79, adquirida en Automotriz Miranda, en la ciudad de Antofagasta. El problema técnico por el que llevó su vehículo al Servicio Técnico Rosselot, ocurrió cuando inesperadamente la camioneta se bloqueó mostrando el siguiente mensaje en su visor: "**código velocidad máxima 8 km/hr dar servicio al sistema d.e.f. consulte al distribuidor**", acudiendo a la concesionaria, el día 23 de septiembre de 2016.

A los tres días de haberla dejado en el servicio técnico, desde Rosselot toman contacto con su representado Sr. Ávila Díaz, informándole que "**era la bomba del estanque de adblue y tiene un costo de \$ 762.797**". Transcurridos otros dos días, la concesionaria le informa que "**la camioneta seguiría con la falla, habiendo ya instalado el repuesto comprado y pagado**", agregando que "**puede ser el módulo de la bomba que puede estar quemado y que tendría un coste de 716.621 pesos**". Frente a esa situación, el consumidor Sr. Ávila Díaz, "**les increpa diciéndole que debería dar una respuesta seria y haberse detectado la falla en cuestión, a lo que los funcionarios de Rosselot, señalan que deben descartar y probar en la camioneta las posibles fallas**". La suma de dinero que su representado desembolsó fue de \$ 1.985.485.-

Continúan relatando que "**sin perjuicio de los gastos e intentos de reparación, la camioneta nunca se recupera de la falla y se mantiene estando inoperativa**", lo que provocó que su representado perdiera un contrato de arriendo que tenía con la empresa ABENGOA CHILE, por la suma de \$ 1.785.000.- mensuales. El aviso de término de contrato de arriendo por la empresa ABENGOA CHILE se produjo el día 03 de noviembre de 2016 mediante correo electrónico.

Que, el 24 de octubre su representado viajó desde la ciudad de Antofagasta a Talca para retirar la camioneta, la cual supuestamente estaría reparada, le entregaron la camioneta andando, con el motor prendido, parecía estar reparada, sin embargo, "**luego de apagar el**





f. ciento como

otor, vuelve a aparecer un mensaje de bloqueo, esta vez aparece, "código de velocidad máxima a 8 km/hr en 160 km/hr", es decir, que una vez recorridos los 160 Km/hr (los cuales se pueden recorrer a una velocidad máxima de de 8 km/hr), se volverá a bloquear no dará marcha". Al día siguiente su representa acudió nuevamente al servicio técnico e Rosselot, donde supuestamente le habían reparado la camioneta, pidiendo explicaciones al técnico, quién expresó que "no sabe que más hacerle, que se la deje más tiempo ya que hay que seguir descartando para saber cuál es la falla", respuesta que a su juicio es inaceptable, una burla hacia el consumidor, ya que solo expone a su representado a gastar más dinero, sin tener una solución o reparación según lo convenido.

Que, sin solución al problema de la camioneta y habiendo perdido el contrato con la empresa a la cual le prestaba servicios, su representado decidió trasladar la camioneta a un servicio técnico de la ciudad de Santiago, debiendo contratar los servicios de una grúa que pudiera trasladarla, "ya que ésta estaba prácticamente inutilizable". El servicio de la grúa, tuvo un costo de \$238.000. En Santiago, su representado llevó su vehículo al Taller Express Lane, donde en menos de 48 se encontró la falla específica, siendo debidamente informada previa aceptación de los servicios el día 4 de noviembre de 2016, el taller finalmente reparó y dio solución a la falla presentada en la camioneta ya individualizada, debiendo pagar por dicha reparación la suma de \$ 816.340.-.

Refiere finalmente que este último hecho, es determinante para demostrar al Tribunal que la querellada es infractora de la Ley N° 19.496, por su manifiesta negligencia en la prestación del servicio que ofrece, provocando con ello un grave perjuicio "en lo relativo al daño emergente y al lucro cesante, con las lógicas consecuencias morales de todos los inconvenientes".

Además relata que frente a los reclamos realizados por su representado, Rosselot no ofreció solución alguna, ni una explicación seria y formal, agregando que "simplemente me forzaron a hacer pagos de los repuestos y mano de obra del taller".

En cuanto al derecho, refiere que el actuar de la querellada es constitutivo de infracciones al artículo 1 N° 3 de la Ley N° 19.496, pues no ha entregado la información básica comercial, "esta infracción la ha cometido, ya que al prestar el servicio no ha explicitado ninguna información mínima comercial, en los términos del presente artículo. Sin entregar ningún tipo de información acabado de los servicios prestados, condiciones, modalidades, etc... Entregando vagamente información solo posteriormente a la prestación de los servicios...".

Asimismo la querellada habría vulnerado el artículo 3 letras b), d) y e), del mismo cuerpo legal, pues al momento de solicitar y contratar los servicios no se le proporcionó información veraz ni oportuna, sobre el precio o costo, condiciones de contratación y la calidad de los servicios. Añade que no se contrató un servicio con el objeto de "explorar soluciones", sino para que se le entregara una solución, no informando el proveedor del servicio, las posibilidades en la reparación, siendo negligente e incluso malicioso en su actuar. Agregó que "La falta de reparación no representa precisamente una seguridad en el consumo de bienes o servicios, y no promovió precisamente la evitación de un riesgo a mi representada, ya que esta falla pudo traer consecuencias como la detención de la camioneta en una situación de riesgo, provocando un grave accidente", tampoco se

[Handwritten signature]

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 2 de MAR 2017 de





p. como y

“aceptó” la reparación del mal causado, se cobraron los servicios de igual manera, no ofreciendo solución ni el servicio realmente contratado, que era la reparación de la camioneta. Además refiere los artículos 12, 20 letras a), c), d), e) y f) y 23, todos de la Ley N° 19.496.

Por último, solicitó que la querellada COMERCIAL ROSSELOT LTDA. sea condenada al máximo de las multas, esto es a 50 Unidades Tributarias mensuales por cada una de las infracciones mencionadas, con costas.

Junto a lo anterior, don FELIPE ANDRE SAVRON CARRASCO, doña MARÍA JOSÉ LEGARRETA PALACIOS, y doña MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA, ya individualizados, en autos sobre infracción a la Ley N° 19.496, dedujeron demanda civil en contra de COMERCIAL ROSSELOT LTDA. R.U.T. 89.117.600-7, representada por su administrador o Jefe de Local don Juan Carlos Rosselot, conforme lo establecido en el artículo 50 letra D de la Ley N° 19.496, ambos con domicilio en Avenida San Miguel, cruce Varoli N° 2710, de la ciudad de Talca. En cuanto al fundamento de su acción, la demandante dio por reproducido lo expuesto en la querrela infraccional.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE: \$3.339.826.- (tres millones trescientos treinta y nueve mil ochocientos veintiséis pesos)**, monto que se desglosa de la siguiente manera: \$ 1.985.486, por concepto de presupuesto y valor cobrado por la empresa Rosselot; \$ 238.000.-, por concepto de traslado en grúa de la camioneta a Santiago; \$ 816.340.- por concepto de arreglo efectivo de la camioneta en Taller Express Lane; \$ 70.000.- Por concepto de pasaje Aéreo viaje Antofagasta-Santiago; y \$ 230.000.- por concepto de estadía, alimentación y combustible en la ciudad de Talca y posteriormente en Santiago; **LUCRO CESANTE: \$ 21.420.000.- (veintiún millones cuatrocientos veinte mil pesos)**, por este concepto expresó que perdió un contrato de arriendo por la camioneta de \$ 1.785.000.- mensuales, el que duraría por lo menos 1 años más, y el monto solicitado es en razón de un año de pérdida por no prestar la camioneta, ya individualizada, servicios a Abengoa Chile; **DAÑO MORAL: \$ 5.000.000.- (cinco millones de pesos)**, expresando por este concepto “Frente al desgaste emocional, molestias, la frustración y el daño psicológico que afecto a nuestro representado por la situación ya descrita anteriormente”.

Por último solicitó se condene a la demandada Comercial Rosselot Limitada, en la suma total de \$ 29.759.826, por concepto de daño emergente, daño moral, lucro cesante o lo que el Tribunal estime en justicia y equidad, con intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 102 y siguientes rola comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la comparencia de la parte querellante y demandante civil representada por la abogada doña MARÍA JOSÉ LEGARRETA, y de la parte querellada y demandada civil “COMERCIAL ROSSELOT LIMITADA”, representada por su apoderado don PABLO CORNEJO PÉREZ.

La parte querellante y demandante civil representada por su abogada doña MARÍA JOSÉ LEGARRETA ratificó las acciones presentadas.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
la presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de _____ de _____



f. ciento dieciséis -116-

La parte querellada y demandada civil "COMERCIAL ROSSELOT LIMITADA", representada por su apoderado don PABLO CORNEJO PÉREZ, contestó la querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita, solicitando el rechazo, con costas.

La minuta refiere en síntesis que los hechos en que el actor funda sus acciones son en su mayoría falsos y han sido artificialmente acomodados en el relato, por lo que su representada los niega rotundamente, en base a los siguientes argumentos:

Que el 23 de septiembre de 2016, ingresó la camioneta DODGE RAM 6.7, P.P.U. GDYH.79, al taller de servicios de su representada ubicado en Avenida San Miguel Nº 2710, Talca, sin hora agendada y transitando a muy baja velocidad. "El cliente indicó que la camioneta presentaba una falla mecánica ya que el panel de mensajes señalaba "Testigo DPF encendido, Velocidad máxima 8 Km/hrs."

Que en vista de la carga de trabajo y que el actor no tenía reserva de atención, se trabajó en la camioneta el día 27 de septiembre de 2016, fecha en que se pronosticaron mediante escáner dos problemas en la unidad: "i.- No marca nivel de Urea en tablero; ii.- Problema en sistema DPF".

Posteriormente se le informó al cliente, conforme a diagnóstico de escáner, que era necesario solucionar previamente el problema de no marcaje de nivel de Urea y que probablemente recién allí se le diagnosticaría alguna otra u otro origen de la misma. "Es decir sin saber el nivel de depósito de Urea no se podría encontrar el origen del o los problemas de la camioneta". Al cliente se le comunicó expresamente que la reparación sería por etapas para determinar el origen del problema "el jueves 29 el cliente aceptó la compra e instalación del repuesto señalado, como a su vez el procedimiento de cómo se repararía su unidad". El día 30 de Septiembre se solicitaron los repuestos a la casa matriz, el que correspondía al dispositivo conocido normalmente como "Flotador de Estanque de Urea", el que incluye la "Bomba de Urea" y el día 5 de octubre de 2016 habiendo llegado el repuesto solicitado, se procedió a la instalación de la bomba de Urea lo que permitió y reveló la forma de solución de la otra falla detectada en el diagnóstico inicial, es decir, "el módulo DPF", repuesto que llegó al taller de su representada el viernes 7 de octubre. Finalmente entre el 10 y el 13 de octubre de 2016 se procedió a la instalación y programación del módulo DPF "logrando dejar la camioneta 100% operativa, sin mensajes de error en su tablero, lista para su retiro, previo pago eso sí, del servicio de reparación".

Que, entre el 14 y el 21 de octubre de 2016 "hubo una disputa e indecisión por parte del actor, respecto de quien iba a pagar el servicio de reparación prestado por mi representada. La duda pasaba, según le comentó al Jefe de Taller, por si el costo lo asumiría el actor como dueño del vehículo o bien, la empresa arrendadora". El día 24 de octubre el actor encargó el retiro de la camioneta previo pago de los servicios, mediante 2 cheques, "los cuales serían posteriormente protestados..." "el demandante documentó el servicio de reparación con dos cheques a los cuales expresamente les dio ORDEN DE NO PAGO".

Hizo presente además como antecedente que "en dicha oportunidad, también se acercó el dueño del taller "Amaro", correspondiente a otro servicio donde la camioneta se intentó reparar con anterioridad a "Rosselot", solicitando un certificado de que la falla de la unidad

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
27 MAR. 2017
TALCA, de de





f. ciento diecisiete - 117 -

se había provocado por problemas de conducción de su usuario a lo el jefe de Servicio de mi representada, don Wilson Oyarce, se negó por no constarle dicha situación".

Que tal situación que llamó la atención de su representada y averiguó luego con el mismo actor y con otros dueños de talleres de la plaza, que la camioneta paso antes de su ingreso e intervención por Rosselot, varias semanas en otros talleres, no pudiendo repararse.

Seguidamente expresó que el actor desconoce flagrantemente la forma en que Rosselot le comunicó que repararía la camioneta, queriendo demostrar que su representada no habría actuado profesionalmente. Que, el hecho de haber diagnosticado la falla por etapas y haber encargado repuestos en distintos momentos era la única forma seria y profesional de reparar la camioneta y que por lo demás el cliente aceptó al contratar los servicios.

Agregó que, la afirmación que hace el actor de dar por hecho que la "presunta falla de fecha 25 de octubre, alertada por un mensaje en el tablero distinto con el cual ingresó al servicio Rosselot, como el mismo libelo lo reconoce, tiene relación con la reparación efectuada por su representada, es negada absolutamente por su parte, ya que la camioneta fue reparada en forma oportuna y efectiva por la misma y en la eventualidad de que la unidad hubiese vuelto a fallar con posterioridad, "dicho evento NO tiene relación alguna con las fallas reparadas por mi representada cuando prestó su servicio, por lo que será el actor, quien deberá determinar fehacientemente al Tribunal que las fallas estaban relacionadas entre sí".

En cuanto a los daños reclamados por la demandada, con respecto a lo solicitado por daño emergente manifiesta que el actor reclama la suma pagada a su representada por su servicio, solicitud que para su parte es improcedente, ya que Rosselot realizó efectivamente el trabajo de mano de obra para sustituir componentes del motor que estaban dañados y que provocaban la falla por la que la camioneta ingresó al servicio, aparte de la compra de los repuestos efectivamente sustituidos, los que también fueron adquiridos por su representada con esos fines, por lo que su indemnización solo enriquecería injustamente al actor. Sin perjuicio de lo anterior, esa pretensión ya no puede ser exigida a su representada, "ya que la LPC al regular la prestación de servicios en su artículo 40 a 43, regula en el inciso 2º del artículo 41 un plazo de 30 días para reclamar, es decir, exigir garantía por reparación". Que en los hechos, el actor nunca ejerció su derecho legal de garantía ya que aparentemente habría reparado la camioneta en otro servicio técnico de la ciudad de Santiago, sin darle la posibilidad a su representada de revisar por qué se habría presentado ese nuevo código de error, distinto al primer código de error por el que se ingresó la camioneta al servicio Rosselot. Concluye en este sentido que fue el actor el que se expuso imprudentemente a todo el daño emergente que reclama, ya que fue su decisión no ingresar la camioneta al taller de Rosselot para pedir garantía de servicio.

Con respecto a la indemnización por gastos de pasaje aéreo, grúa y hospedaje, expresó el representante del demandado que Rosselot no obligó al actor a reparar la camioneta en su taller ubicado a kilómetros de distancia del domicilio del actor, que dicha indemnización es improcedente ya que fue el propio actor quien acudió al taller de su representada ubicado en Talca, para reparar la camioneta teniendo cientos de otras opciones más

0000

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de
TALCA





cercanas a su domicilio, y que tampoco es responsabilidad de su representado que la camioneta hubiese teóricamente fallado en una región distinta a donde el actor tiene su domicilio.

En relación al gasto efectuado por el actor para efectuar la reparación de la camioneta en un taller de Santiago, basándose en la falsa hipótesis de que fue el resultado de un mal servicio prestado por su representada y que quiere hacer responsable a su parte, hace presente que Rosselot nunca le negó garantía por su servicio de reparación.

Expresó que el daño moral debe ser rechazado por falta de causalidad entre los hechos denunciados por la supuesta negligencia de su representada y las eventuales aflicciones del actor, lo que difícilmente podrá acreditar, *"ya que aun cuando todo incumplimiento, como el que injustamente se le imputa a mi representada, supone necesariamente molestias o desagrados, no significa que siempre estos deban ser indemnizados como menoscabo moral si no se ha producido un efectivo agravio a un derecho subjetivo"*. Además hace presente que el actor es un factor de comercio, que de acuerdo a sus dichos maneja una flota de vehículos para la explotación de los mismos, *"es decir, el tener un vehículo trabajando o no forma parte de su habitual giro comercial"*.

Con respecto a lo solicitado por concepto de lucro cesante, expresó que le parece inconcebible que el actor responsabilice a su representada de la supuesta pérdida de un contrato de arriendo, ya que la camioneta pasó más de un mes en distintos talleres antes de ingresar al servicio técnico de su representada. Agregó que *"es el propio querellado quien debe asumir su falta de cuidado por llevar e intentar reparar constantemente su camioneta en servicios no autorizados para abaratar gastos de mantención, ya que esto llevó necesariamente a que camioneta presentara problemas técnicos de la naturaleza que mi representada reparó en un tiempo prudente, de acuerdo a la cronología indicada en la presente contestación"*.

Por último, conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, solicitó al Tribunal se rechace la querrela y demanda interpuesta, declarando en definitiva *"que el actor no ejerció reclamo oportunamente su derecho de opción contemplado en el artículo 41 en relación al 21 de la Ley Nº 19.496"* y que su representada no ha vulnerado norma alguna de dicha ley, todo con costas.

Finalmente y solo en el evento de que el actor logre acreditar que la falla reparada a su costa, en un taller de Santiago, guarda relación directa con el servicio otorgado por Rosselot el Tribunal *"solo debiera ordenar que mi representada devolviera al actor la suma de \$180.000 por concepto de mano de obra de la Orden de Trabajo respectiva"*.

Seguidamente se llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. El Tribunal recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

A fojas 112 y previa solicitud de las partes, los autos quedaron en estado de fallo.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de de de



f. ciento diecinueve - 119 -

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, que en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 102 y siguientes, la querellada y demandada civil "COMERCIAL ROSSELOT LIMITADA", representada por su apoderado don PABLO CORNEJO PÉREZ, objetó documentos, argumentando lo siguiente: 1) Los documentos rolantes de fojas 4 a 7 correspondientes a correos electrónicos enviados entre el demandante con COMERCIAL ROSSELOT, "por ser documentos privados cuya autenticidad, integridad no le consta y en razón de que por tratarse de correos electrónicos no han sido acompañados de la forma pertinente según lo dispone el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil. En efecto, en dichos correos electrónicos se menciona que el señor Carlos Ávila habría pagado los servicios otorgados por mi representada, lo cual al suscrito no le consta, toda vez que conforme la prueba documental que se acompañara, se acreditara que los cheques fueron protestados por orden de no pago"; 2) Documento de fojas 9, fotocopia simple de una factura "por el hecho de no estar debidamente autorizada y no dar fe por lo tanto de ser copia fiel del documento original"; 3) Documento de fojas 10 y 11 informe de reporte de incidente técnico emitido por taller mecánico EXPRESSLANE "por ser un documento privado que en un primer término ni siquiera ha sido firmado por quien teóricamente lo suscribe y en un segundo término por el hecho de contener declaraciones de carácter técnico que no han sido ratificadas, y tampoco lo serán, por ningún testigo de la parte demandante, toda vez que ha decidido prescindir de dicho medio probatorio, todo lo cual hace que a mi parte no le conste la autenticidad, veracidad e integridad del documento objetado"; 4) Documento de fojas 17, fotocopia simple de una factura, que acreditaría el pago de una reparación, "por el hecho de no estar debidamente autorizada y no dar fe por lo tanto de ser copia fiel del documento original, con todo además el timbre electrónico es absolutamente ilegible y no permite a mi parte siquiera verificar si la factura es verdadera o falsas. Además se observara dicho documento, por cuanto con este se intenta acreditar el pago de un servicio en un taller que siquiera ha sido señalado en la demanda, ósea estaríamos hablando ahora de un cuarto taller interviniente en la camioneta, lo cual repito, se omite en el libelo"; 5) Correo electrónico de fojas 13 y 14 "por ser un documento de carácter privado cuya autenticidad, veracidad e integridad no ha de constarle a mi parte así como también por no haber sido acompañado de una forma que verdaderamente le permitiera a mi parte, conocer de forma apropiada su contenido, esto es conforme lo dispuesto en el artículo 348 Bis del Código de Procedimiento Civil, el cual se refiere a la forma en que deben ser acompañados los documentos electrónicos. Ejemplo clásico: un correo electrónico. A su vez, contiene declaraciones de terceros ajenos al juicio que no tendrán la oportunidad de ratificar, restando toda validez a su contenido"; 6) Documentos rolantes de fojas 15 a 53 correspondientes en su mayoría a órdenes de compra, estados de pago "por ser fotocopias simples de documentos privados cuya autenticidad no le consta a mi representada, y en su caso además, son evidentemente ilegibles como en el caso del documento acompañado a fojas 52 y 53"; 7) Documento de fojas 81 "por ser un documento de carácter privado cuya autenticidad, veracidad e integridad no ha de constarle a mi parte así como también por no haber sido acompañado de una forma que verdaderamente le permitiera a mi parte, conocer de forma apropiada su contenido, esto es conforme lo dispuesto en el artículo 348 Bis del Código de Procedimiento Civil, el cual se refiere a la forma en que deben ser acompañados los documentos electrónicos.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017 de
TALCA, de





f. ciento veinte - 120 -

Ejemplo clásico: un correo electrónico. A su vez y ante todo evento el documento no dice y explica nada"; 8) Documento de fojas 82 correspondiente a una imagen impresa en blanco y negro que muestra un mensaje en el tablero, "por tratarse de una presunta fotografía que no es más que un documento privado cuya autenticidad no le consta a mi representada, toda vez que no ha sido tomada por un ministro de fe el cual naturalmente habría señalado: cuando se tomó, a que vehículo se le tomo, etc., etc". El Tribunal otorgó traslado.

SEGUNDO: Que, la parte querellante y demandante civil representada por su abogada doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA**, evacuó traslado y solicitó el rechazo de las objeciones planteadas por ser estas infundadas, "toda vez que se objeta un documento como medio probatorio que da cuenta de hechos debatidos en el juicio y no obstante tratarse de correos electrónicos, existen los medios para que estos puedan ser impresos, que de ese modo, solo podrán ser objetados por motivo legal por ser falso no integro, lo que no es efectivo debido a que estos contienen un pie de firma emitido por dependientes de la contraria, es decir, se fundan en un motivo legítimo. Sumado a la reglas de la sana critica, la buena fe procesal en las probanzas que se rinden y la posibilidad de estos de ser incorporados como medio de prueba electrónicos, prueba especialmente regulada, solicito su rechazo".

TERCERO: Que, el incidentista no justificó debidamente las objeciones, pues no invocó causa ni norma legal alguna en apoyo de sus fundamentos, ni tampoco probó de alguna forma la falta de autenticidad o de integridad que alega, no siendo suficiente por si solos los argumentos esbozados para acoger las objeciones planteadas, razón por la cual el Tribunal las rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que le asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287.

CUARTO: Que la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol N° 30-2016-Criminal de 30 de mayo de 2016, donde concluye que la parte que formula impugnación documental debe rendir prueba tendiente a comprobar todos o algunos de los cuestionamientos fácticos formulados, hechos que no se han verificado en el caso de autos.

QUINTO: Que por su parte la querellante y demandante civil también objetó el documento acompañado por la contraria, consistente en "fotocopia simple de los cheques con sus respectivos protestos con los cuales el demandante intentó vanamente pagar el servicio", los objetó "ya que estos serían impertinentes e inexactos toda vez que dan cuenta de cheques que son incausados y no tienen vínculo con el asunto debido a que mi representado realizó el pago de los servicios mediante transferencia electrónica, como consta en documentos presentados a fojas 6 y 7 siendo esta una maniobra contraria a la buena fe, debido a que los documentos incorporados por tanto no tienen vínculo, con el asunto debatido, como se acaba de mencionar, estos servicios fueron debidamente pagados, a través del medios electrónicos a la parte contraria". El Tribunal otorgó traslado.

SEXTO: Que, la parte querellada y demandada civil "COMERCIAL ROSSELO LIMITADA", representada por su apoderado don **PABLO CORNEJO PÉREZ**, evacuó traslado conferido "señalando que el hecho de dar cuenta al Tribunal de que el actor dio orden de no pago a los cheques con los cuales pagó el servicio otorgado por mi

[Handwritten signature]

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
TALCA, de 27 MAR. 2017





f. Ciento veintinueve - 121 -

representada, no es un acto de mala fe procesal en ningún sentido, en efecto, solo viene a complementar la información necesaria que V.S debe tener a mano para resolver el asunto controvertido". Solicitó al Tribunal rechazar la objeción, por cuando además tampoco constituye una objeción propiamente tal, sino más bien una observación del valor probatorio al documento lo cual es una prerrogativa exclusiva de V.S.

SEPTIMO: Que, la incidentista no justificó debidamente la objeción, pues no invocó causa ni norma legal alguna en apoyo de sus alegaciones, no siendo suficiente por si solos los argumentos esbozados para acoger la objeción planteada, razón por la cual el Tribunal la rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que le asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287.

B) EN CUANTO A LA TACHA:

PRIMERO: Que, a fojas 106 y a fojas 110, en el contexto del comparendo de estilo, la parte querellante y demandante civil representada por su abogada doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA**, tachó a los testigos de la contraria, doña **ELIET CAROLINE DIAZ CARCAMO** y don **JORDAN ALEJANDRO VILLA VALDÉS**, de acuerdo al artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en cuanto serían trabajadores dependientes de empresas Rosselot y por lo tanto inhábiles para poder declarar en este juicio, todas vez que tendrían interés legítimo en su resultado, careciendo de imparcialidad de acuerdo al numeral 6 del mismo artículo. El Tribunal otorgó traslado.

SEGUNDO: Que, la parte querellada y demandada civil "**COMERCIAL ROSSELOT LIMITADA**", representada por su apoderado don **PABLO CORNEJO PÉREZ**, evacuó traslado, expresando respecto de la tacha de la testigo **Sra. Díaz Cárcamo**: "*atendido a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece el sistema probatorio en esta materia, y ante este Tribunal, y teniendo presente además que en esta sede las partes tienen libertad de aportar los medios probatorios que tienen disponibles y que consideran necesarios para acreditar sus pretensiones, solicito se rechace, la tacha opuesta. Con todo, la testigo, en su calidad de jefa de taller aportara interesantes aspectos técnicos y detalle del servicio otorgado por mi representada, los cuales la parte demandante extrañamente ha decidido no probar*".

Mientras que en relación a la tacha del testigo **Sr. Villa Valdés** repitió el argumento ya formulado en orden al sistema probatorio aplicable a la materia, agregando que, "*Con todo, el testigo, en su calidad de mecánico interviniente en la camioneta materia de autos aportara interesantes aspectos técnicos de la reparación*".

TERCERO: Que respecto a la tacha formulada, cabe destacar que se trata de testigos presenciales, lo que hace que su declaración sea relevante para graficar a este sentenciador la forma en que ocurrieron los hechos denunciados. Por esta razón y teniendo en cuenta que la apreciación de la prueba se efectúa conforme a las normas de la sana crítica según lo preceptuado por el artículo 14 de la Ley N° 18.287, el Tribunal rechazará la tacha interpuesta en contra de los testigos doña **ELIET CAROLINE DIAZ CARCAMO** y don **JORDAN ALEJANDRO VILLA VALDÉS**, sin perjuicio del valor probatorio que otorgue a sus declaraciones.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017 de de



f. ciento veintidós -122-

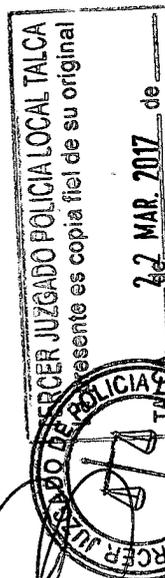
C) EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que la querrella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la querellante y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 55 y 81 y 82 de autos, consistente en: 1) Copia de página web www.dodge.cl, en donde consta que Rosselot forma parte de los concesionarios avalados por la marca Dodge; 2) Copia de Liquidación de Orden de Trabajo N° 79371, emitida por Rosselot a don Carlos Marcelo Ávila Díaz el 23 de septiembre de 2016, por un monto total de \$ 1.985.485.-; 3) Copia de factura electrónica N° 40588 de 24 de octubre de 2016 emitida por Rosselot a nombre de don Carlos Marcelo Ávila Díaz, por un monto total de \$ 1.985.485.-; 4) Copias de correos electrónicos entre don Carlos Ávila y doña Angelina Pedrero S, Departamento Jurídico de Rosselot, asunto, pago cheques protestados, transferencia de fondos; 5) Fotografía simple de camioneta sobre una grúa; 6) Copia de factura N° 000466 de 2 de noviembre de 2016, emitida por Sociedad Orellana y Castillo SpA, a nombre de don Carlos Marcelo Ávila Díaz, por un monto total de \$ 238.000; 7) Copia de informe de reporte de incidente técnico realizado por Taller Mecánico EXPRESSLANE, el 4 de noviembre de 2016, a nombre de don Carlos Ávila Díaz, el que en síntesis informa "Al revisar el equipo y aplicar los procedimientos del fabricante, se detecta falta de comunicación entre el módulo DCU, y la bomba de UREA; generando que el computador de motor asuma una falla de sistema, bloqueando el vehículo"; 8) Copia de factura electrónica N° 207, emitida el día 4 de noviembre de 2016 por INVERSIONES, GESTION COMERCIAL, E IMPORTACIONES SAN CRISTOBAL LIMITADA, a nombre de don Carlos Marcelo Ávila Díaz, por la suma total de \$ 816.340.-; 9) Copia de correos electrónicos entre don Carlos Ávila Díaz y don Jonathan Venegas A, encargado Logística ABENGOA CHILE, termino de contrato de arriendo de camioneta; 10) Copia de 17 órdenes de compra, emitidas por ABENGOA CHILE S.A., de acuerdo a sus dichos, solicitando servicios de arrendamiento de vehículo a don Carlos Ávila Díaz; 11) Copia de 14 estados de pagos, emitidos por ABENGOA CHILE S.A.; 12) Copia de correo electrónico entre ABENGOA CHILE S.A. y don Carlos Ávila Díaz, de 22/01/2014 que detalla pago de servicios; 13) Reitera copia de correo electrónico entre ABENGOA CHILE S.A. y don Carlos Ávila Díaz, de 22/1/2014 que detalla pago de servicios; y 14) Fotografía que daría cuenta de falla mecánica de camioneta.

TERCERO: Que, la querellada y demandada civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 98 a 100 de autos, consistente en: 1) Orden de trabajo N° 79371, emitida por Rosselot a don Carlos Marcelo Ávila Díaz de 13 de Octubre de 2016, por un monto total de \$ 1.985.485.-; y 2) Fotocopia simple de los cheques con sus respectivos protestos.

CUARTO: Que, la parte querellada y demandada civil, produjo la prueba testimonial rolante a fojas 106 a 111 de autos, consistente en la declaración de los testigos doña **ELIET CAROLINE DÍAZ CARCAMO** y don **JORDÁN ALEJANDRO VILLA VALDÉS**, quienes previamente juramentados, expusieron:





f. ciento veintitris -123-

La testigo Sra. **DÍAZ CARCAMO**, declaró "Yo tomé el caso cuando el cliente se puso en contacto conmigo para preguntar sobre el vehículo, tenía dos problemas, dos códigos de error, eso detallaba el mecánico. Se hizo paso a paso de acuerdo a los códigos de error, después se probó y se le informó al cliente que el vehículo estaba en óptimas condiciones para ser retirado, sin arrojar ningún código de falla, excepto una luz que tenía encendida que ellos pidieron no solucionar debido a que ellos sabían cuál era la falla. Se demoraron más menos una semana o semana y media en venir a retirar el vehículo, debido a que no sabían quién iba a cancelar, porque era un vehículo de arriendo, querían que la persona que arrendaban pagara la cuenta, y para eso nos solicitaron que le hiciéramos un informe, como dando la causa de que ellos habían ocasionado el daño al vehículo por un mal uso." La testigo fue repreguntada y conainterrogada.

El testigo Sr. **VILLA VALDÉS**, declaró "Lo que tengo conocimiento de la camioneta es porque a mí me pasan una orden de trabajo con la que yo comienzo a trabajar en base a lo que el recepcionista escribe en esa orden y yo comienzo a hacer mi diagnóstico. Lo que por lo que me acuerdo que decía la OT tenía problemas en el sistema de DEF que significa sistema de DPF. También decía que no marcaba el nivel de líquido reductante, con mi conocimiento y basado en el diagnóstico que tengo que hacer siempre según el código de avería, necesitábamos hacer el recambio del flotador de nivel de UREA o reductante, que viene conjuntamente con la bomba, en un solo cuerpo. Después de que la cambiamos, se solucionó el tema de que podía marcar, nivel ni presión, ahora si marcaba y teníamos presión. Solucionado ese tema teníamos otro código y en ese código basado en el procedimiento que nos da la marca para solucionar los códigos de avería procedí a realizar el ya mencionado procedimiento, dándome como termino de código que tenía que solicitar el módulo de DEF, una vez que llegó el modulo, se cambió, se actualizó y se solucionaron los problemas a la camioneta. Luego la camioneta fue probada por mi jefe directo sin presentar ninguna falla". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

QUINTO: Que, luego de haber sido analizados los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador considera que se encuentran acreditados que, la camioneta marca Dodge, modelo RAM, año 2014, P.P.U. GDYH.79, de propiedad de don Carlos Marcelo Ávila Díaz, de acuerdo a lo expresado en la querrella, ingresó al Servicio Técnico de Comercial Rosselot Ltda., el día 23 de Septiembre de 2016, hecho en que ambas partes se encuentran contestes.

SEXTO: Que, en cuanto a la reparación del desperfecto o avería que presentaba la camioneta, las versiones de las partes resultan contradictorias entre sí, pues por un lado el querellante y demandante sostiene que en el taller de Comercial Rosselot Ltda. fueron negligentes en su servicio, realizando arreglos por partes para descartar fallas y que finalmente no le arreglaron el vehículo, porque cuando lo fue a buscar, se la entregaron con el motor prendido pareciendo estar reparada, sin embargo, cuando apagó el motor apareció un mensaje de bloqueo, procediendo a reclamar nuevamente por el servicio y que el mecánico del taller le respondió que tenían que revisar nuevamente la camioneta para detectar la falla, mientras que la parte querellada y demandada insiste en que la falla con la cual ingresó la camioneta el 23 de septiembre de 2016 a taller fue reparada al 100%, que el procedimiento que se realizó para repararla fue el correcto, pues debían ir descartando problemas, y que ese procedimiento se le explicó al consumidor desde un principio, el cual aceptó las condiciones y por último refiere que la nueva falla que presentó la camioneta era distinta a la que registraba cuando estaba en el taller, además

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
a presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de TALCA





f. ciento veinticuatro -124-

expresó que el consumidor no hizo uso de su derecho a garantía de la reparación conforme al artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, que no llevó la camioneta al taller para que se detectara si el problema que presentaba la camioneta se debía a un error en la reparación o a una nueva falla.

SEPTIMO: Que, pese a que el querellante y demandante es categórico en afirmar que el Servicio Técnico de Comercial Rosselot no realizó en forma correcta su trabajo, lo que condujo a que la camioneta siguiera averiada habiendo pagado por su reparación, debiendo trasladarla a otro taller mecánico para que la repararan finalmente, este sentenciador –analizando los antecedentes y prueba de la causa- estima que ello responde solo a una apreciación del actor, no pudiendo el Tribunal concluir de manera indubitada, basándose solo en lo expuesto por él, que la naturaleza del nuevo desperfecto de la camioneta se debió a que la reparación realizada en el taller de comercial Rosselot fue ineficaz. Se debe tener presente que de acuerdo a lo expuesto por el querellante en el cuerpo de su libelo, la camioneta de su representado ingresó al taller de Comercial Rosselot Ltda. con un mensaje en el visor que informaba “Código de velocidad máxima de 8 km/hr. dar servicio al sistema d.e.f consulte al distribuidor”, y una vez retirada la camioneta del taller le apareció en el visor un mensaje que decía “Código de velocidad máxima de 8 km/hr. en 160 km/hr.”, es decir, los mensajes eran diferentes.

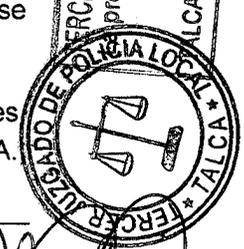
OCTAVO: Que, existiendo versiones contradictorias en orden a determinar si el Servicio Técnico de Comercial Rosselot Limitada, reparó la camioneta, ya individualizada, en forma correcta o tuvo un actuar negligente y no realizó el servicio de reparación solicitado por el consumidor, a fin de arribar a una acertada resolución, y no contar con elementos probatorios concluyentes (como por ejemplo informe pericial) que permitan formar plena convicción que el problema con el que ingresó la camioneta al servicio técnico de Rosselot fue el mismo que presentó después de haber retirado la camioneta de ese servicio técnico, cuestión no menor si se considera que se trata de asuntos de orden técnico (mecánico) que solo expertos en la materia pueden dilucidar. Que, al no existir prueba concluyente pues no se incorporó por la demandante ningún tipo de informe pericial que acreditara su afirmación, el Tribunal no dará por acreditado que el desperfecto que presentó la camioneta una vez retirada del servicio técnico Rosselot fue el mismo que presentó en su ingreso al taller ya mencionado.

NOVENO: Que, cabe señalar que la alegación del actor en orden a que la querellada y demandada no habría reparado su vehículo en la forma convenida, no resulta del todo clara, ello por cuanto el propio actor presentó correos electrónicos de fecha posterior a la entrega de la camioneta por el servicio técnico, a la terminación del arriendo de la camioneta por la empresa arrendadora e incluso a la reparación de la camioneta en otro taller, en los cuales le informa al departamento jurídico de Rosselot que le depositó mediante transferencia electrónica los dineros adeudados por la reparación de la camioneta, los correos electrónicos están fechados 16 de noviembre de 2016, acción que demuestra que existió una prestación de los servicios.

DECIMO: Que, en mérito de todo lo expuesto en los precedentes considerandos y teniendo presente que no se encuentran acreditadas las pretensiones del actor, se rechazará la querrela infraccional deducida en estos autos.

DÉCIMO PRIMERO: Que, no resultando posible en base a los antecedentes existentes determinar responsabilidad infraccional de COMERCIAL ROSSELOT LTDA.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
de





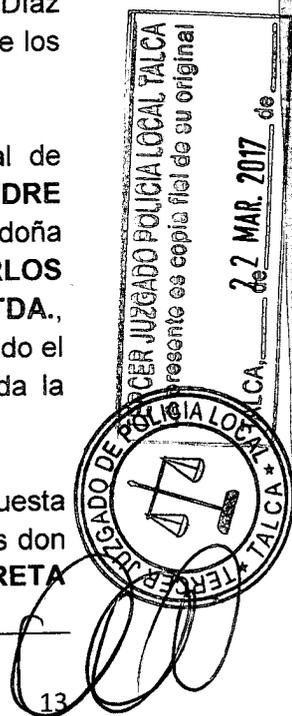
f. ciento veinticinco - 125 -

consecuencialmente, tampoco podrán establecerse eventuales responsabilidades civiles respecto de este proveedor, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuencialmente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada en el primer otrosí de presentación rolante a fojas 56 y siguientes por los abogados don **FELIPE ANDRE SAVRON CARRASCO**, doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA PALACIOS**, y doña **MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA**, en representación de don **CARLOS MARCELO AVILA DÍAZ**, en contra de **COMERCIAL ROSSELOT LTDA.**

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **RECHAZAR** la objeción de documento formulada por la querellada infraccional y demandada civil "COMERCIAL ROSSELOT LTDA.", en el comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en la **letra A)** de la parte considerativa de la presente sentencia.
2. **RECHAZAR** la objeción de documentos formulada por la parte querellante infraccional y demandante civil representada por la abogada doña María José Legarreta en el comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en la **letra A)** de la parte considerativa de la presente sentencia.
3. **RECHAZAR** la tacha deducida por la querellante infraccional y demandante civil representada por la abogada doña María José Legarreta, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba que rola a fojas 102 y siguientes de autos, en contra de los testigos presentados por su contraparte, doña Eliet Caroline Díaz Cárcamo y don Jordán Alejandro Villa Valdés, por ser testigos presenciales de los hechos.
4. **NO HACER LUGAR** a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de presentación de fojas 56 y siguientes por los abogados don **FELIPE ANDRE SAVRON CARRASCO**, doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA PALACIOS**, y doña **MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA**, en representación de don **CARLOS MARCELO AVILA DÍAZ**, en contra de **COMERCIAL ROSSELOT LTDA.**, representada por don **JUAN CARLOS ROSSELOT**, pues al no haber acreditado el querellante los hechos fundantes de ésta, no se pudo tener por establecida la infracción.
5. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 56 y siguientes por los abogados don **FELIPE ANDRE SAVRON CARRASCO**, doña **MARÍA JOSÉ LEGARRETA**





PALACIOS, y doña **MARÍA ANTONELLA ALFARO SEGURA**, en representación de don **CARLOS MARCELO AVILA DÍAZ**, en contra de **COMERCIAL ROSSELOT LTDA.**, representada por don **JUAN CARLOS ROSSELOT**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.

- 6. **NO CONDENAR** en costas al querellante infraccional y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 7. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese por carta certificada y archívese en su oportunidad.

[Handwritten signature]

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

[Handwritten signature]

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
 La presento en copia fiel de su original
 22 MAR. 2017
 TALCA, _____ de _____ de _____

[Handwritten signature]