

Lo Barnechea, a dieciocho de Mayo de dos mil dieciocho.

ROL 225.917-01/2017

VISTOS

La querrela de fs, 1 y demanda de indemnización de daños y perjuicios de fs, 10, deducidas por **CARLA INOSTROZA OREGON**, estudiante, cédula de identidad N° 18.768.464-1, domiciliada en Profesora Amanda Labarca, ex Almirante Lorenzo Gotuzzo 96, oficina 35, Santiago, deducidas en contra de **"Williamson Balfour Motors S.p.A."**, sociedad del giro automotriz, domiciliada en Av. La Dehesa N° 265, Lo Barnechea, por infracción a las normas de la ley 19.496.

A fs, 100 a 103, 111 a 117 y 121, rola acta del comparendo de contestación y prueba, instancia en que la parte querrelada y demandada contesta por escrito, el que forma parte integrante del comparendo, como fs, 27 y siguientes.

Y VISTO ADEMÁS

1.- Que se acciona en síntesis, aduciendo la afectada que con ocasión de ir conduciendo el día 2 de Enero de 2017, su vehículo placa HFVZ-27, advirtió de que éste estaba perdiendo aceite, lo que acusó la luz testigo correspondiente y además echaba una cantidad inusual de humo. Relata que en conversación telefónica del servicio de asistencia de BMW, se le informó llevara el móvil al taller, para lo cual se le aconsejó pusiera el mejor aceite que encontrara, a fin de llegar sin problemas a Santiago (venía de fuera de Santiago). En lo que interesa, relata que con fecha 20 de Enero de 2017, se le informa desde dependencias de la querrelada, -el vehículo ingresó a taller el 3 del mismo mes- de que como nunca existió un cambio de aceite, los componentes internos del motor no tuvieron la lubricación adecuada, y **se requiere cambio del mismo**. Dicho lo anterior, es del caso señalar que la interesada manifiesta que con fecha 9 de Marzo de 2017, personero de la firma que interesa le manifestó **que él, en su lugar, vendería el auto**. Agrega CARLA INOSTROZA OREGON, que con ocasión en la reunión habida, a la que asistió su padre, éste tomó la decisión de optar por el retiro del móvil -lo que se materializó el 10 de Marzo-y por su reparación en el taller JUAN ZAMORA Y COMPAÑIA LIMITADA, y así fue que, llegando ese día a su casa, se encontró con su auto impecable, con motor funcionando en perfectas condiciones y habiendo consistido la reparación en "limpieza de motor y cambio de aceite" (Querrela de fs, 1).

Finalmente, y conforme lo señalado, la afectada invoca como infringidos los artículos 3 y 23 de la Ley del ramo, siendo del caso indicar que amén de imputar negligencia en la prestación del servicio, con menoscabo al consumidor, -entiéndase la procedencia del mismo- refiere una falta de información veraz respecto del servicio que requería el móvil.

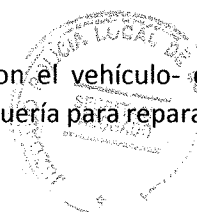
2.- Que la querrelada, sin contrariar la recepción y falla del vehículo, conforme lo manifestado, difiere respecto a los acontecimientos previos a la recepción del mismo, en el sentido de no ser efectivo haber manifestado a la querellante "...pusiera el mejor aceite que encontrara...", y además agregando que se aconsejó por la proveedora en contacto telefónico, el traslado del móvil mediante grúa, lo que acredita un testigo de la propia querellante, lo que fue desoído (Santiago Andrés Barreau Daly), a quien se aludirá más adelante. Así las cosas, admitiendo las partes la existencia de humo visible saliendo del tubo de escape, de pérdida de aceite y de funcionamiento irregular del motor, se levantó inventario de recepción del vehículo el día 4 del mismo mes señalado (fs, 62 y siguientes). A continuación, se relatan una serie de hechos, siendo del caso mencionar que en lo que atañe a la relación proveedor-consumidor, no existió consenso en la reparación vía cambio del motor conforme se ha señalado, optando el padre de la querellante por retirar finalmente el móvil y repararlo conforme se ha señalado; esto es, en el taller "Juan Zamora y Compañía Limitada".

Termina la contestación de la querrela, manifestando la querrelada no haber cometido infracción alguna, haber actuado en la especie en forma diligente, brindando un servicio de óptima calidad y calificando el menoscabo que acusa haber padecido la querrelada, de su propia autoría, existiendo falta de cuidado en las mantenciones -entiéndase relativamente al aceite- que el vehículo requería.

En suma, el juicio consiste en determinar si -atendido lo ocurrido con el vehículo- el diagnóstico de la querrelada y consiguiente información respecto de lo que se requería para reparar debidamente el móvil, resulta ser o no indebido o improcedente.

CONSIDERANDO

-143-
Ciento
cuarenta
y
frec



EN RELACION CON LO INFRACCIONAL

3.- Que así, y para un debido desarrollo y explicación de la materia sometida al Tribunal, y recurriendo en primer término a la prueba rendida, se dirá que:

A.- La parte querellante presenta -entre otros- la prueba documental denominada orden de trabajo de servicio, correspondiente al presupuesto por cambio de motor del móvil que interesa, -fs,6 -; certificado de inscripción del móvil rolante a fs, 7 y 8 y factura por trabajo del taller mencionado en la parte final de los "vistos", fs, 44, ello sin perjuicio de copia de cadena de correos por whatsapp, estos últimos ilustrativos del estado del motor del móvil, conforme se aprecia en las fotografías de fs, 58 a 61.

En otro orden, esta parte presenta prueba testimonial de dos testigos, a saber: Santiago Andrés Barreau Daly, fs, 101, quien lo hace en su calidad de ex pololo de la querellante y quien relata haber ido de copiloto de la querellante, viniendo de fuera de Santiago en el móvil de marras, señalando que el vehículo presentó fallas, liberando mucho humo, y en el panel de instrumentos se señalaba existir problema de aceite, siendo en lo sustancial el resto de su declaración irrelevante a los efectos que interesan, manifestando que su ex polola era súper meticulosa en el cuidado del auto. A su turno, el otro testigo de la querellante, que lo es Elías Fortunato Placencia Sánchez, -fs, 111- trabaja con el padre de la querellante Carlos Inostroza, y cuya participación en lo ocurrido, consiste en haberlo acompañado, para ver lo del vehículo, y el problema del motor dañado, cuya reparación era muy cara, desde donde fue retirado y llevado a otro taller.

B.- La parte querellada presenta la serie de documentación individualizada a fs, 98, y el de fs, 104, que es irrelevante para el juicio, rindiendo también la prueba testimonial de dos testigos, que lo son Ignacio Andrés Vargas Piña -fs, 112- quien es empleado en el área de venta de Williamson Balfour Motors y quien recibió en taller el vehículo de la querellante, haciendo el ingreso del mismo, llegándole después de un tiempo dos presupuestos, -no se acredita en el proceso sino el de fs, 6, de cambio de motor- siendo el supuesto presupuesto más caro que el motor, ya que requería diagnosticar los daños. Reconoce el testigo como de su autoría el documento de fs, 66. El otro testigo es Luis Ernesto Sepúlveda Cornejo, asistente técnico de la querellada -fs, 114- y se vincula al caso que interesa, por lo ocurrido con el vehículo que resulta ser de la querellante y habiéndosele informado que presentaba un tema de contaminación en el sistema de lubricación, producto de no haberle realizado unas mantenciones, especialmente por un problema de cambio de aceite no cambiado. El testigo de marras reconoció como suyo el informe de fs, 67.

C.- Que además, se ha evacuado en la causa informe pericial, acta del cual rola a fs, 129 y siguientes, dispuesto efectuar a fs,121 y para establecer si el motor del vehículo presenta un daño irreparable que determine la necesidad de un cambio de motor para su normal funcionamiento y si la evolución, diagnóstico y alternativas de solución informados a la actora por la querellada se ajustan a los criterios de la lex artis aplicables a la mecánica y reparación de vehículos motorizados.

El supradicho informe pericial, que tuvo lugar obviamente habiendo sido "reparado" el vehículo que interesa, conforme el procedimiento denominado "limpieza de motor y cambio de aceite", conforme se ha dicho en la presente sentencia y que el perito nomina de igual forma, contiene un exhaustivo análisis de la situación, siendo destacable lo expresado en orden a que la solución informada por la querellada a la querellante -cambio de motor- considera un resultado ampliamente confiable, eficaz y respaldado mediante garantía, a diferencia dice el perito, de la solución que suponía "desarmado del motor", con un costo cercano al motor nuevo y que por políticas del fabricante, no era posible otorgar "garantía" por un trabajo de esas características y no concluyente. Se hace presente que resulta particularmente destacable que -en lo sustancial- el peritaje guarda armonía con la postura y prueba rendida de la querellada, en el sentido de que la alternativa considera un resultado altamente confiable y eficaz.

Es más, el "historial de la llave del vehículo" (fs, 141, parte del peritaje), es concordante con el documento denominado "datos históricos de la llave" (fs, 96, no objetado), que da cuenta de un "atraso" en el cambio del aceite del motor del vehículo de marras, de al menos, 32.000 kilómetros, imputable obviamente al usuario del vehículo.

4.- Que con lo relacionado y facultado que se encuentra el sentenciador para apreciar la prueba y demás antecedentes conforme la SANA CRITICA, -específicamente prueba testimonial y documental de la querellante-, se rechazará en todas sus partes la querella interpuesta por Carla Inostroza Oregón.

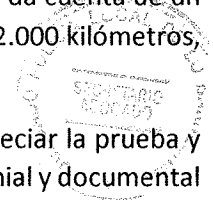
-144-

Veinte

Cuarenta

I

Cuatro



EN RELACION CON LA TACHA DE TESTIGOS

- 5.- Que a fs, 101, la parte querellada y demandada tacha al testigo Santiago Andrés Barreau Daly, por la causal 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.
- 6.- Que el sentenciador, facultado que se encuentra para apreciar la prueba y demás antecedentes conforme la SANA CRITICA, rechazará la techa, sin perjuicio de tener presente en el proceso valorativo de la prueba, lo establecido en el artículo 14 de la ley 18.287.
- 7.- Que la parte querellante y demandante tacha a fs, 112 y 115 a los testigos Ignacio Andrés Vargas Piña y Luis Ernesto Sepúlveda Cornejo, al primero, por las causales 4,5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil y al segundo, por las causales 4 y 5 de la misma norma.
- 8.- Que el sentenciador rechazará las tachas referidas, facultado que se encuentra para apreciar la prueba y demás antecedentes conforme la SANA CRITICA, sin perjuicio de hacerse igual prevención que la señalada en el numeral 6, parte final.

- 145
Ciento
Cuarenta
3
Cinco

EN RELACION CON LA DEMANDA

9.- Que atendido lo señalado en la parte infraccional, el sentenciador rechazará en todas sus partes la demanda deducida por Carla Inostroza Oregón.

EN RELACION CON LA DECLARACION DE TEMERARIA DE LA QUERELLA

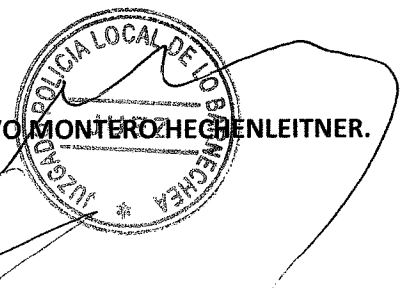
10.- Que el sentenciador rechazará la pretensión de la demandada de declararse "temeraria" la querella.

Y VISTO ADEMAS LO ESTABLECIDO EN LAS LEYES 18.287, ARTICULO 50, LETRA E de la ley 19.496 Y ARTICULO 144 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL,

SE DECLARA:

- A.- Sin lugar la querella de fs, 1.
- B.- Se rechazan las tachas de los testigos Santiago Andrés Barreau Daly, Ignacio Andrés Vargas Piña y Luis Ernesto Sepúlveda Cornejo.
- C.- Se rechaza en todas sus partes la demanda deducida por **CARLA INOSTROZA OREGON** en contra de **WILLIAMSON BALFOUR MOTORS S.p.A.**, sin costas, por haber tenido la demandante motivos plausibles para litigar.
- D.- Se rechaza la petición de la querellada de declararse "temeraria" la querella, por no estimarse existir mérito para ello.

DECTADA POR EL JUEZ TITULAR GUSTAVO MONTERO HECHENLEITNER.



AUTORIZA ALFREDO FOSTER MUJICA. SECRETARIO-ABOGADO.



Lo Barnechea, 5 de Octubre de 2018
CONFORME CON SU ORIGINAL

