

Rol N° 3122-2019-4

Ñuñoa, diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve



VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 1**, por querrela infraccional deducida por **SERGIO BELON VAN SCHYNDEL**, ingeniero, cédula identidad N° 24.394.449-K, domiciliado en Hernando de Aguirre #1420, Dpto. 605, comuna de Providencia; en contra de **PRO MOTORS S.A.**, Rut 96.866.080-2, representada legalmente por **EXEQUIEL ANFRUNS BUSTOS**, todos domiciliados en Seminario #148, comuna de Providencia. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras b) y d), 12, 20 letras b), c), y e), 23 y 28) letra c), todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 29 de diciembre de 2017, retiró desde la sucursal de la querellada ubicada en Av. Irarrázaval #1195 un vehículo nuevo, cero kilómetros, tipo station wagon, marca Renault, modelo New Koleos, color gris, el cual adquirió previo pago de la suma única y total de \$14.762.558.- (IVA incluido), a la empresa signada. Asegura que en ese mismo instante de la entrega notó diversos indicios que lo hacían sospechar que el vehículo había sido usado y reparado, pero de igual forma lo retiró. Días después en un local de la automotora la pintura del capot de su vehículo fue pulida porque tenía dos texturas y una línea marcada dividiendo ambas zonas. Agrega que tras la mantención de los 10 mil kilómetros, el día 11 de septiembre de 2018, nuevamente ingresó a taller el vehículo ya que el capot hacía un ruido de golpeteo al circular, por lo que ajustaron el capot y el ruido se minimizó. Sin embargo, con fecha 14 de septiembre de ese mismo año, mientras circulaba en ruta el capot volvió a levantarse de manera violenta y pronunciada, quedando doblado y con una oscilación constante producto del viento. Ante tal situación, la querellada le comunicó que cambiaría el capot, lo que se produjo el día 12 de noviembre. Pero el 04 de diciembre dejó el vehículo nuevamente en el taller porque el capot había quedado desalineado, no obstante cuando quiso retirarlo le informaron que había sufrido un daño el capot debiendo retirar el vehículo otro día. Con todo, ese mismo día informó a la empresa que exigía la devolución del dinero pagado. Añade que formuló un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, pero la etapa de mediación fracasó pues no obtuvo respuesta alguna de la querellada. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra de la

automotora signada, solicitando que sea condenada al pago de \$23.068.000, por daño emergente; \$1.000.000 por lucro cesante; y \$2.000.000 por daño moral; más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas. El libelo fue rectificado a **fs. 34** y aparece válidamente notificado a **fs. 36** de autos.

SEGUNDO: Que, a **fs. 41**, prestó declaración indagatoria David Jiménez Cenzano, 35 años, español, cédula de identidad para extranjeros N° 25.567.004-2, casado, gerente de servicio técnico de PRO MOTORS S.A. (Anfruns Motors), con domicilio en Las Verbenas #8853, comuna de Las Condes. Sostuvo, grosso modo, que el cliente compró un vehículo nuevo Renault Koleos gris, a fines de diciembre de 2017. El día 17 de enero de 2018 el cliente ingresó a taller su vehículo para la instalación de una cúpula portaequipaje, la que no venía de fábrica. A mediados de marzo de ese año ingresa el vehículo por un defecto de pintura en el capot, siendo la marca que autorizó el pulido sin costo para el cliente, en junio de 2018. Además, a modo de compensación, la primera mantención sería sin costo. Esto ocurrió con fecha 30 de agosto de 2018, retirando el cliente conforme su vehículo del taller. Luego, a mediados de septiembre de ese año ingresó nuevamente el móvil para que ajustaran la chapa y cerradura del capot. Añade que a finales de ese mismo mes se procedería al cambio del capot porque tenía una vibración, pero el cliente no dejó su vehículo en el taller, solamente el capot, y se lo llevó de todas formas, pese a las advertencias de los encargados del taller. Agrega que una vez que se instaló el capot, el cliente no quedó satisfecho porque no estaba perfectamente cuadrado, así que la empresa se hizo cargo una vez más y durante ese último trabajo el capot nuevo sufrió un daño menor, sin costo para el cliente. De este modo, cuando estuvo listo el vehículo para su entrega y retiro, en diciembre de 2018, el cliente se negó a retirarlo y a través de una carta solicitó la devolución del dinero o el cambio por un vehículo nuevo, aun cuando había transcurrido un año desde la compra. Ahora bien, dado que el cliente sospechaba que el vehículo que adquirió no era nuevo, mediante un certificado emitido por la marca y respaldada por el concesionario autorizado (DERCO) que importa los vehículos a nuestro país, le comunicaron formalmente que la unidad identificada no presentaba intervenciones ni reparaciones en la carrocería previas al proceso de venta de fecha 26 de diciembre de 2017. Por último, indica que el vehículo sigue en las dependencias del taller para que el cliente proceda a su retiro, ubicadas en Camino a Melipilla #11.611, comuna de Maipú.

TERCERO: Que, a **fs. 86**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, llevado a cabo con la asistencia del abogado Víctor Sanhueza Díaz, por el querellante y demandante Sergio Belon Van Schyndel; y del abogado Francisco Álvarez Werth, por la parte querellada y demandada PRO MOTORS S.A. La actora ratificó íntegramente su libelo y solicitó que sea acogido en todas sus partes, con costas. La demandada contestó mediante escrito incorporado a **fs. 47** y siguientes, que se rechazaran las acciones intentadas en su contra, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la parte demandante reiteró antecedentes que se agregaron de **fs. 7 a 32**, y aportó de **fs. 53 a 69**, los cuales fueron objetados y observados por la parte contra la cual se hicieron valer a **fs. 91 y 92**. Mientras que la demandada acompañó documentos de **fs. 70 a 85**, sin que hayan sido objetados u observados por la demandante. Respecto a la prueba testimonial, sólo la demandante rindió y según lista rolada a **fs. 44**, consistió en los dichos de José Miguel Palma Ahumada, chileno, 61 años de edad, odontólogo, casado, cédula de identidad N° 7.013.721-6 con domicilio en calle Gath y Chaves #2492, Dpto. 11, comuna de Providencia, sin tacha; y de José Cristian Núñez Bastidas, chileno, 58 años de edad, director de televisión, casado, cédula de identidad N° 8.853.873-0, domiciliado en calle Carlos Antúnez #2499, Dpto. 21, comuna de Providencia, siendo tachado de conformidad a lo dispuesto en el numeral 6) del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, dándose traslado a la actora y quedando para ser resuelta su admisibilidad en definitiva. Pues bien, es dable puntualizar que la prueba rendida en el juicio deberá ser apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica y no según la prueba legal o tasada. En efecto, no obstante quien declaró en autos pudiere carecer de la imparcialidad necesaria para deponer en autos, a fin de esclarecer los hechos investigados, se procederá a rechazar la tacha promovida en contra del Sr. Núñez Bastidas y se admitirá su testimonio en juicio. Lo anterior en razón de la materia del caso de marras, pues ninguna causal de inhabilidad (sea relativa o absoluta) contemplada en la ley general puede ser sopesada de igual forma para un tipo de procedimiento especialísimo y que recae en esta sede jurisdiccional, más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. En relación con las peticiones, sólo la actora formuló en orden a fijar fecha para una audiencia de percepción documental, que se llevó a efecto a **fs. 118**; y también, citar a absolver posiciones al representante legal de la demandada, acompañando pliego en sobre cerrado. Se

dio por evacuado el comparendo para todos los efectos. La diligencia consta notificada a **fs. 97** y el absolvente compareció a **fs. 123**, dando respuesta al pliego de **fs. 120 a 122**. Por último, a **fs. 124**, el apoderado de la demandada solicitó tener presente lo que indica, quedando los autos para fallo a **fs. 133**.

CUARTO: Que, en la presente causa existe un hecho no controvertido que consiste en que don Sergio Adrián Belon Van Schyndel es dueño del vehículo tipo station wagon marca Renault, modelo New Koleos Dynamique CVT 2.5, año 2017, color gris, p.p.u. KBPG-80, el cual adquirió con fecha 29 de diciembre de 2017 en el local "Anfruns Motors" ubicado en Av. Irarrázaval #1195, comuna de Ñuñoa, por la suma de \$14.762.558 (I.V.A. incluido), cuya mantención de los 10 mil kilómetros se realizó con fecha 28 de septiembre de 2019 y, actualmente, se encuentra en poder de la automotora signada, con el capó reparado y listo para su retiro.

QUINTO: Que, en base a este hecho, la decisión de la litis exige verificar si, de acuerdo a los fundamentos del Sr. Belon Van Schyndel, la querellada vendió un producto nuevo y sin uso (cero kilómetros) y que la reparación, cambio y alineación del capot, con cargo a la garantía de fábrica, sólo obedece a un desperfecto puntual que no impidió el uso normal y habitual para el cual fue adquirido, esto es, que sea apto funcionalmente, y de no ser así, establecer si un eventual actuar negligente del proveedor afectó los derechos del consumidor, causándole menoscabo.

SEXTO: Que, en este orden de ideas, con la querella de fs. 1, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, habida cuenta del relato de los testigos, percepción documental, absolución de posiciones y demás antecedentes allegados al proceso, teniendo especial consideración al certificado de inscripción y anotaciones vigentes del móvil p.p.u. KBPG-80, órdenes de trabajo y de compra, facturas electrónicas e informe emitido por la empresa DERCO con el respaldo de la marca RENAULT, que este juzgador aprecia y pondera de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, ha arribado a la convicción que la acción infraccional intentada por don Sergio Adrián Belon Van Schyndel, carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad de las infracciones que le imputa a la empresa PRO MOTORS S.A. o



"Anfruns Motors". A mayor abundamiento, si bien los intervinientes controvierten los hechos que se investigan, siendo insuficientes los dichos de los testigos que depusieron en favor de la actora, quienes basan sus relatos en meras suposiciones sin fundamentos técnicos, es dable inferir un par de conclusiones esenciales, incuestionables e irrefutables, a saber: que el vehículo al día de hoy es apto para su uso; y que el trabajo de reparación y posterior cambio de capot (incluida alineación) fue rutinario y de bajo monto, totalmente cubierto por la garantía de fábrica de la marca del station wagon. Entonces, más allá de las aprensiones -justificadas o no- del Sr. Belon Van Schyndel, ha quedado establecido que el vehículo Renault Koleos gris, año 2017, placa patente KBPG-80, ha sido utilizado sin contratiempos por el demandante, quien ingresó a taller su auto, en primer lugar, para la instalación de una cúpula portaequipaje que no venía incorporada en el diseño original y, posteriormente, para un pulido de pintura, reparación, cambio y alineación de capot, sin perjuicio de efectuarle la mantención periódica sin reparos, superando con creces los 10 mil kilómetros recorridos, a poco menos de un año de su compra. Por consiguiente, el demandante desde el instante en que retiró el vehículo del local de la demandada, lo utilizó regularmente para los fines específicos por los cuales decidió comprarlo y nunca dejó de permanecer en su poder, por lo que solamente corresponde hacer efectiva la garantía respectiva en caso de ocurrencia de alguna falla o desperfecto con una solución inmediata, sin que inhiba la aptitud de la unidad, que pudiere afectar su funcionalidad. En consecuencia, en la medida que "Anfruns Motors", ha actuado oportunamente en la prestación del servicio ofrecido, sea antes, durante y/o después de la compra del bien, el que fue ingresado a taller tantas veces como era necesario para su mantención y reparación, mal podría suponerse que la empresa no respetó los términos y condiciones ofrecidas, según lo estipula el artículo 12 de la ley, actuando con negligencia y afectando los derechos de la consumidora, causándole menoscabo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley del ramo. Tal hubiese sido el caso, a modo ilustrativo, del informe emitido por un perito judicial, quien siendo experto en la materia del caso subjudice, habría concluido, eventualmente, que los desperfectos del station wagon que alega la actora harían imprescindible una devolución del dinero o el cambio del mismo, previa restitución, al no ser apto para el fin para el cual se fabricó. Por lo tanto, se concluye que deberá dictarse sentencia absolutoria.



SÉPTIMO: Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en el considerando precedente, la demanda civil incoada por el primer otrosí de fs. 1, deberá ser rechazada, sin costas.

OCTAVO: Que, sin perjuicio de lo resuelto precedentemente, la querellada deberá poner a disposición el vehículo de propiedad del querellante, cuando este último así lo requiera, manteniendo todos los resguardos necesarios para evitar un potencial deterioro de la unidad.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **se rechaza** la tacha opuesta por la parte de "Anfruns Motors", en contra del testigo José Cristian Núñez Bastidas.

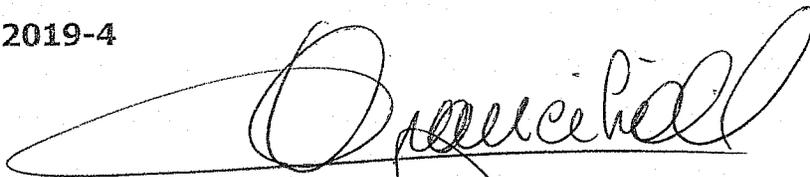
2.- Que, **no ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 1, rectificad a fs. 34. En consecuencia, se absuelve a **PRO MOTORS S.A.**, representada legalmente por **EXEQUIEL ANFRUNS BUSTOS**, ya individualizados, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

3.- Que, **se rechaza** la acción civil intentada por el primer otrosí de fs. 1.

4.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 3122-2019-4



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-**