



marzo del 2012, la actora lleva su vehículo a instalaciones de L y L Service, solicitando cambio de empaquetadura, cambio de reten volante, cambio de empaquetadura de ambos carter, cambio de retén de cola de caja por la suma de \$ 184.874, correspondiente a la mano de obra, ya que el denunciante se haría cargo de la compra de los repuestos, resultando por la suma de \$630.225, entregado los repuestos se realiza supuestamente la reparación procediendo el querellado a entregar el vehículo, el cual se encontraba en condiciones deplorables, pues no habían reparado de manera suficiente lo encargado; además presentaba daños en otras partes del vehículo dejándolo con graves averías. Reclamo por ello a la denunciada, ingresando el vehículo nuevamente al taller y permaneciendo este por más de un mes, luego el 30 de junio, le informan a la actora que debe retirar su vehículo del taller o de lo contrario lo dejarán en la calle. Debido a esto y con fecha 25 de junio 2012 se dirige al Semac a interponer la respectiva denuncia. Al no tener respuesta del proveedor ingresa el vehículo al servicio mecánico de Tannaxel para que realizada la cotización siendo este por la suma de \$3.233.506, además entrega un informe de evaluación e inspección visual de las condiciones que se encuentra el vehículo. Estaríamos frente a una violación de la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores, específicamente el artículo 23, dado que esta empresa actuando con negligencia inexcusable ha causado menoscabo a la persona del denunciante, al ofrecer producto deficiente. Solicita se aplique una multa de 50 UTM. Además por concepto de indemnización de perjuicios, demanda los siguientes ítems: 1.- Daño material la suma de \$3.233.506 y por concepto de daño moral la suma de \$500.000, o lo que SS estime ajustada a derecho; además demanda el pago de las costas, sumas que deberán ser reajustadas de conformidad con el artículo 27 de la ley del ramo. Acompaña documentos.

SEGUNDO: Que, el denunciado ha sostenido de fojas 19 en adelante en su minuta de contestación acompañada a la audiencia respectiva lo siguiente: 1.- Que en lo relativo a los hechos descritos por la denunciada no concuerdan con la realidad de los acontecimientos. Toda vez que el vehículo en cuestión ingreso al taller en pésimas condiciones mecánicas y una deformación producto de un choque, además de presentar problemas de emisión de humos además de estar sin mantención. Procediendo a efectuar evaluación diagnosticando una reparación de alto costo, a lo cual el denunciante solicita la reparación de los detalles más notorios con el fin de poder vender el vehículo. Por lo cual la querellante accede a un presupuesto por la suma de \$ 220.000 mil pesos, limitándose la reparación a ese presupuesto reducido el cual consistió la actora. Cabe señalar que el querellante es el decimo dueño del vehículo en cuestión, lo que hace suponer que el vehículo ha tenido un

.....,; ~ : : ~ ; = ~ : ~ ru j

COPIA FIEL A SU ORIGINAL

tanto las falencias que presenta el vehículo del querellante no son de cargo del servicio prestado por Taller L y L Service. Además contesta querrela infraccional alegando que los daños son inexistentes, no siendo imputables a taller LY L, debido a que el vehículo ha sido sometido a un uso intensivo, por diez dueños anteriores produciendo así un natural desgaste de los componentes del vehículo. De la sola tasación que rola a fojas 64 se puede colegir que se esta demandando más del 50% del valor del móvil.

TERCERO: Que para acreditar los hechos de la demanda se acompañaron: copia de factura N°6646 emitida por SKC, certificado de anotaciones vigentes del vehículo P.P.U VL9058, impresión de página de Sernac N° 6202396, certificado emitido por Tannaxel con fecha 02 de agosto del 2012, certificado emitido por Tannaxel, con fecha 02 de agosto del 2012, el cual indica que la cotización N°1300, solo corresponde a reparación por desgaste y uso del mismo. De fojas 37 a 44. En la prueba testimonial, declaró la testigo don Rodrigo Iván Ulsen Torres, quien manifiesta que los supuestos daños no le constan que sean así, fue a ver el vehículo der la denunciada al taller, dándose cuenta que tenía varios detalles como el eje delantero torcido, grandes emisiones de humo además de señales de choque. A continuación comparece Carlos Miguel García Navea, quien declara lo siguiente que el vehículo llego solamente para reparar una aguja de aceite que tenia, cambiándole las empaquetaduras, percatándose que el vehículo no estaba en muy buen estado, notándose que había sido reparado de un choque. Por lo cual presento diversos desperfectos los cuales no estaban incluidos dentro del presupuesto de reparación.

CUARTO: En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.0287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art.50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que efectivamente se entrego el vehículo para su mantención; la prueba rendida por la propia actora y que rola a fojas 5 de autos es clara en el sentido que se solicitó una reparación de poca envergadura y con un afán meramente cosmético; que estamos frente a un vehículo antiguo con un amplio y azaroso recorrido, mismo que no pudo estar en la optimas condiciones que alega la aclora y sus testigos (fojas 49 y 52); que por esto mismo, los daños que se alegan no pudieron sino producirse merced del paso del tiempo, el excesivo uso y el choque que presentaba en su parte delantera; sin perjuicio de ello el querellado no debió aceptar las condiciones de reparación de baja entidad que le planteaba el actor, mismas que resultaban absolutamente insuficientes para poner el vehículo en buenas condiciones para su uso, de ello se derivó que no pudiera cumplir su cometido diligentemente y por ello será condenado. Di@ a.c~ucta es sancionada por la mencionada ley en su artículo 24 con una multa de ~.~' la 50 U~... adem' se ha establecido que el

SE COPIA EN SU ORIGINAL

vehículo objeto de autos presentaba averías anteriores y un uso de 10 dueños anteriores (fojas 33 a 36).

QUINTO: Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del actor es convincente y clara solo en cuanto indica que se presentó el móvil para su reparación y que se encomendó una reparación superficial; por otro lado es completamente insuficiente y ambigua en cuanto a establecer que los daños de gran calado -que afirma se habrían provocado en el móvil- son de responsabilidad de la querellada y no de los años de uso, el choque o el desgaste de materiales. Las fotografías de fojas 31 a 36, son muy reveladoras en que el vehículo presentaba un deterior atribuible a los años. La documentación respaldatoria, especialmente el informe de fojas 30, es posteriormente desvirtuada por el mismo emisor a fojas 43 y 44, por lo que no será considerado en cuanto a sus conclusiones. Solo se dará lugar a lo entregado por concepto de mano de obra ascendente a \$ 184.874 Y valor de los repuestos de \$ 630.225, además del daño moral.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción, de conformidad con el artículo 23 corresponde la aplicación de la sanción respectiva. En efecto, se ha establecido la existencia de una negligencia por parte de la denunciada en los términos ya indicados, misma que ha ocasionado daños en la persona y patrimonio de la actora.

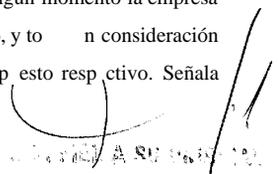
De esta forma el tribunal rechazará las excepciones impetradas por la demandada en este acápite, sin perjuicio de lo que se dirá a continuación respecto de la indemnización de daños.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que se ha presentado demanda civil por Pedro Cruz Álvarez en contra de Empresa L y L Service, solicitando el pago de una suma de \$3.233.506 por concepto de daño material, y la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral. Funda su demanda en que la infracción del demandado, en su negligencia en la prestación de servicio de reparación automotriz, provocó que el vehículo presentara diversas fallas atribuibles a un mal servicio, produciendo así un producto carente de calidad, inidóneo y peligroso para él y su familia; en primer lugar privándolos de su consumo y en segundo poniéndolos en riesgo personal y familiar; con los resultados nocivos consecuentes.

OCTAVO: Que contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; alegando que en ningún momento la empresa L y L Service ha dejado de cumplir la ley 19.496, y to n consideración que se limitó a reparar los desperfecto,~fistiPulados~~\el presup esto resp ctivo. Señala

}



además que el vehículo por razones de natural uso presentaría fallas de diversa especie no atribuibles a la negligencia de Empresas L y L.

NOVENO: Que, habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daño derivados del incumplimiento del proveedor, en los términos precedentemente indicados; asimismo, se dará lugar por ello a lo demandado por concepto de daño moral, regulándose en la suma de \$ 250.000.

DECIMO: En cuanto a las tachas impetradas a fojas 48, 51 Y 55, el tribunal no les dará lugar atendido que los testigos no se ajustan a las hipótesis que establece la ley para que estas operen, sin perjuicio de la valoración que ha hecho el tribunal respecto de las declaraciones de los testigos.

UNDECIMO: En cuanto a la objeción de documentos de fojas 47 el tribunal no les dará lugar por cuanto los requisitos y condiciones para obtener la acogida de los mismos no fueron establecidos por los medios de prueba legal

DUODECIMO: En cuanto a las costas, atendido que ninguna de las partes ha sido completamente vencida y habiendo tenido motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se rechazan las tachas impetradas por la querellada.

II.- Que se rechazan las objeciones documentales de fojas 47 de autos.

III.- Que se hace lugar a la acción infraccional y en consecuencia se condena a EMPRESA L Y L SERVICE, al pago de una multa ascendente a 5 UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

IV.- Se acoge demanda civil, regulándose en los siguientes términos: por concepto de daño moral se condenará a la demandada en la suma de \$ 250.000; en cuanto al daño

~.eri,l "" "" fe,""" m m "\_ do\$ 8\5,<99\_ que dcmmr- J do



J

do

acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

V.- Cada parte deberá pagar sus costas.

VI.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley W 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol W 44.026.

Dictada por Manuel Pimentel Me na Juzgado de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terradas Carrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

CORTE DE APELACIONES  
ANTOFAGASTA

Antofagasta, a catorce de mayo de dos mil trece.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de sus considerandos cuarto, quinto, sexto, noveno y duodécimo.

**y SE TIENE ADEMÁS PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que el actor ha fundado la querrela infraccional y su demanda civil en una eventual infracción al artículo 23 de la ley 19.496, sobre la base que habría sufrido menoscabo por parte de la denunciada quien con negligencia habria reparado un vehiculo de manera deficiente.

**SEGUNDO:** Que con la documental de fojas 5, 6 Y 37 puede determinarse que el denunciante encargó al denunciado la reparación de su vehículo Jeep Cherokee Año 2003, consistente en cambios de los siguientes elementos: empaquetadura de culata, de retén volante, de retén cola de caja, de correa de accesorios, de manguera de retorno y empaquetadura de ambos cárter, pagando por la mano de obra la suma de \$220.000.-, sin perjuicio de adquirir los repuestos a la empresa SKC por la cantidad total de \$873.446.-

**TERCERO:** Que acreditada esta circunstancia ha alegado la denunciante que el vehiculo le fue entregado en condiciones deplorables, pues no sólo se había reparado de manera insuficiente, sino que se produjeron daños en otras partes del vehículo que lo dejaron con graves averías que describen en su libelo.

Para este efecto, el denunciante acompañó la cotización de fojas 19 y siguientes, por un valor total de \$3.233.506. en que se describen trabajos y repuestos, y .se indica por el otorgante del presupuesto que el vehículo fue reparado con anterioridad en otro taller mecánico, no saliendo ni haciendo sentir conforme al cliente de la reparación, incluso faltándole el cardán corto del vehículo. Debe consignarse que este presupuesto es de fecha 18 de julio de 2.012, emitido por la

empr:n:,:,:!

Q/

-- SSCirJld;';d

,l  
"v,~

,l'  
~;Y

ES COPIA FJEI r1 St; ~j~i6INAI

Sin perjuicio de lo anterior debe indicarse que la misma empresa emitió otros dos certificados a fojas 43 y 44, en los que, en síntesis, el vehículo fue examinado con fecha 18 de julio de 2.012 que tenía problemas de motor y que no le constaba lo sucedido al vehículo inspeccionado. Se añade que se le diagnosticó problemas en el motor por humo y arranque; y que la cotización era por concepto de reparación por desgaste y uso del vehículo.

**CUARTO:** Que la parte querellante además hizo declarar como testigo a don Héctor Pérez de Arce Basadre y a don Juan Pimentel Miranda, expresando el primero que manejó el vehículo del denunciante, que estaba en buenas condiciones y que luego éste le dijo que había llevado el vehículo al mecánico y que había quedado malo, añade que otro día, en febrero o marzo, nuevamente probó el vehículo, éste apenas andaba y humeaba.

El segundo testigo indicó que el denunciante le contó que había comprado un jeep, salieron a probarlo y pudo percatarse que estaba en buenas condiciones. A las semanas, lo vio nuevamente y éste le contó que tenía un problema con un retén y la empaquetadura. Le preguntó al denunciante cómo quedó el vehículo y le dijo que estaba con problemas por otras piezas en mal estado. Le replicó que eso no podía ser, pues el vehículo estaba en buenas condiciones, la fuga que tenía era insignificante y no tenían por qué desarmar entero el motor.

**QUINTO:** Que la prueba referida en el motivo anterior es del todo insuficiente para establecer la conducta negligente que en la prestación del servicio mecánico se reprocha al demandado.

Por lo pronto cabe indicarse que los propios antecedentes documentales emanados del taller que habría emitido el presupuesto de reparación posterior a la intervención de la denunciada, además de no advertir que los repuestos y trabajos que se indican son necesarios por una deficiente prestación de servicios mecánicos anteriores, antes bien, expresamente indican que no consta lo sucedido al



ES COPIA DEL ORIGINAL

**CORTE DE APELACIONES  
ANTOFAGASTA**

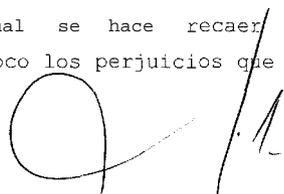
vehículo y que la cotización es por desgaste y uso del mismo.

A su turno, los testigos, quienes reconocen no ser mecánicos, han referido en términos genéricos y en buena parte de oídas del denunciante una eventual falla en la reparación efectuada por la denunciada, mas no dan ni el detalle, ni la razón para poder establecer como hecho de la causa una prestación de servicios negligente y menos la vinculación causal de ésta con la necesidad de la reparación posterior que se pretende por el denunciante.

Además, cabe consignar que estos genéricos dichos se encuentran desvirtuados y contradichos por la prueba testimonial del denunciado. En efecto, el testigo Rodrigo Dices Torres indicó haber visto el vehículo en el taller por lo que se percató que tenía detalles de pintura, torcido el eje delantero y salía mucho humo del motor, encontrándose en pésimas oondiciones. A su turno, el testigo Carlos García Navea expresó que trabaja en el taller denunciado y que cuando el vehiculo ingresó fue para que le sacaran una fuga de aceite para lo cual había que cambia~ las empaquetaduras. Añadió que el vehículo no estaba en buen estado habia sido reparado de un choque y que trataban de no echar a andar el motor porque humeaba mucho, hizo presente que el tren delantero estaba chocado al igual que la parte izquierda y que el lado derecho del motor tenía una polea chueca en mal estado. Por último dijo que el cliente pidió que le sacaran el cardan delantero para mandar a repararlo, el cual se le entregó y se lo llevó.

**SEXTO:** Que corolario de lo indicado, es que deberá reohazarse la denuncia infraccional, pues la prueba rendida no permite establecer que la denunciada haya prestado de manera defectuosa el servicio que fue contratado y menos que actuara con negligencia y que ello haya causado un menoscabo al consumidor.

**SEPTIMO:** Que en lo que Qice relación con la demanda civil, también deberá ser rechazada, puesto que no se ha probado el fundamento sobre el cual se hace recaer la responsabilidad de la demandada, tampoco los perjuicios que se



13 SECRETARÍA DE JUDICIAL

dice haber experimentado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** en lo apelado la sentencia apelada de veinticinco de octubre del año dos mil doce, escrita a fojas 65 y siguientes, y en su lugar se declara que se rechazan la denuncia de lo principal y la demanda civil de indemnización de perjuicio del primer otrosí de fojas 8 sin costas de la causa y del recurso, por estimarse que se ha litigado con fundamento plausible.

Regístrese y devuélvanse.

Rol N° 274-2012.

Redactada por el Ministro Dinko Franulic Cetinic.

REGISTRADO

Pronunciada por la **Primera Sala**, constituida por los Ministros Sr. Enrique Álvarez Giralt, Sr. Osear Clavería Guzmán y Sr. Dinko Franulic Cetinic. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibáñez.

F. 10.982

274/12 (P/L).

*Sumario*

En Ant /agasta, a (1~:Z'1~( de  
~ ~~~.~~~.~ ~~~~~"~~~~ ~.~

otifiqué por el Estado Diario  
la sentencia que antecede.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL