

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N° 3759

Osorno: 07 de Octubre del 2014.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia dictada en causa rol 1109-14(VM), Ley Protección del Consumidor, caratulada "Olavarria c/ Automotriz Salfa Sur Ltda." Causa no apelada.

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL

SERNAC, REGIONAL, DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

Actante J. Veloso - 76 -

Osorno, a veintiocho de agosto de dos mil catorce.

A fojas 24 y siguientes, don PATRICIO AUGUSTO OLAVARRÍA OYARZÚN, factor de comercio y doña JOVITA BERCKHOFF RIVERA, agricultora, ambos por sí y en representación de **CHILE SUR LTDA.**, todos domiciliados en Buenaventura, Parcela N° 1, sector Casa de Lata, Comuna de Río Negro, interponen querrela infraccional en contra de AUTOMOTRIZ SALFA SUR LTDA., representada para estos efectos por don Ivan Veloso Volsen, gerente de sucursal Osorno, todos con domicilio en avenida Fuschlocher N° 1000, Comuna de Osorno, conforme los hechos y el derecho que seguidamente exponen. Señalan que por tres veces consecutivas les han cobrado en forma excesiva por un cambio de aceite y filtro, en las fechas que señalan, sin autorización de ellos y colocando repuestos de elevado costo, circunstancia que antes no ocurría, ya que “el personal le consultaba por teléfono como corresponde y el consumidor tomaba la decisión”, de lo cual, la empresa no respondió en su oportunidad. En síntesis, afirman que la materia de esta acción es el reclamo por cobro indebido de repuestos no autorizados, correspondiendo a la querellada desvirtuarlo, agregando que en las órdenes de trabajo mecánica u órdenes de trabajo preventivo, “nunca se ha autorizado el cambio de repuestos, por lo que la demandada no puede acreditar la autorización de cobros indebidos”. Con ello, se habría infringido lo dispuesto en artículos 3 letra e), 23 y 24 de Ley N° 19.496, por lo que solicitan se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otrosí, de conformidad a lo dispuesto en artículos 2314 del Código Civil y 3 letra e) de Ley N° 19.496, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, como consecuencia de la infracción a la ley del consumidor, reclamando por daño emergente la suma de \$210.910 y por daño moral, la suma de \$1.500.000, esto último que fundamenta en poder reparar en parte, “los malos momentos vividos, al vernos expuestos a un engaño y cobros indebidos de repuestos no autorizados”, ambas cantidades, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de esta demanda, con costas. En el segundo otrosí, acompañan documentos de fojas 1 a 23 y en el tercer otrosí, confieren patrocinio y poder a don EDWIN FERREIRA SANHUEZA.

A fojas 33, con fecha 07 de abril de 2014, apoderado de parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.



Wanda / Luti 77-

A fojas 36, con fecha 08 de abril de 2014, acompaña mandato judicial respectivo, a fojas 34 y 35, don JUAN CRISTOBAL GRUNWALD NOVOA, en representación de **AUTOMOTRIZ SALFA SUR LTDA.**

A fojas 37, con fecha 12 de mayo de 2014, apoderado de parte querellada y demandada civil, delega poder en el abogado, don VICTOR MANUEL ALMENDRAS SAN MARTIN.

A fojas 38, con fecha 12 de mayo de 2014, apoderado de parte querellada y demandada civil, contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, con costas, por los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación expone. Afirma que es efectivo que don Patricio Augusto Olavarría Oyarzun ha realizado servicios en esa sucursal, en las oportunidades mencionadas, solicitando realizar las mantenciones preventivas correspondientes al kilometraje de su vehículo, las que exige el fabricante, no habiéndose comprobado que no supiera de los trabajos a realizar. Agrega que, hasta el momento en que pasó por caja para el pago respectivo, no tuvo ni señaló ningún tipo de objeción y, a raíz de lo ocurrido, el actor dejó un registro de reclamo en el libro que al efecto se lleva, lo que activó una investigación detallada, emitiendo un informe los expertos técnicos del área, los cuales no encontraron alteraciones ni antecedentes que den cuenta de haber existido falta o alguna irregularidad en el servicio en cuestión, no existiendo infracción alguna a la ley del consumidor y "todos los supuestos perjuicios, se producen por confusiones que la actora pretende atribuir" a su representada, ya que "el mismo demandante aparece firmando, aceptando y acusando recibo sin ninguna objeción y a entera satisfacción de los servicios prestados, al pie de las facturas emitidas en las fechas de las prestaciones". Respecto a la acción civil, solicita su rechazo, con costas, conforme hechos y derecho ya expuestos al contestar acción infraccional. En el otrosí tercero, señala medios de prueba y en el otrosí cuarto, presenta lista de testigos.

A fojas 53 y siguientes, con fecha 12 de mayo de 2014, se realiza comparendo de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes y testigos que se individualizan, ratificándose las acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse y recibándose la causa a prueba. A continuación, se rinde la prueba testimonial, presentándose un testigo por la querellante y demandante civil y tres por la querellada y demandada civil, ratificándose documentos ya acompañados por la querellante y demandante civil y acompañándose a fojas 49 a 52, los de la parte querellada y demandada civil, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 70, con fecha 06 de agosto de 2014, se cita a las partes a oír sentencia.



Autente Jones - 78 -

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY Nº 19.496.

PRIMERO: Que, la denunciante, Chile Sur Ltda, representada por don Patricio Augusto Olavarria Oyarzun y doña Jovita Berckhoff Rivera, fundamenta su reclamo en la circunstancia que Automotriz Salfa Sur Ltda., por tres veces consecutivas les han cobrado en forma excesiva por un cambio de aceite y filtro, en las fechas que señalan, sin autorización de ellos y colocando repuestos de elevado costo, circunstancia que antes no ocurría, ya que “el personal le consultaba por teléfono como corresponde y el consumidor tomaba la decisión”, de lo cual, la empresa no respondió en su oportunidad. Afirman que la materia de esta acción es el reclamo por cobro indebido de repuestos no autorizados, correspondiendo a la querellada desvirtuarlo, agregando que en las órdenes de trabajo mecánica u órdenes de trabajo preventivo, “nunca se ha autorizado el cambio de repuestos, por lo que la demandada no puede acreditar la autorización de cobros indebidos”. Con ello, se habría infringido lo dispuesto en artículos 3 letra e), 23 y 24 de Ley Nº 19.496, por lo que solicitan se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, solicitó el rechazo de la acción intentada, con costas, ya que si bien es que efectivo que don Patricio Augusto Olavarria Oyarzun ha realizado servicios en esa sucursal, en las oportunidades mencionadas, solicitando realizar las mantenciones preventivas correspondientes al kilometraje de su vehículo, las que exige el fabricante, no lo es que se haya comprobado que no supiera de los trabajos a realizar. Agrega que, hasta el momento en que pasó por caja para el pago respectivo, no tuvo ni señaló ningún tipo de objeción y, a raíz de lo ocurrido, el actor dejó un registro de reclamo en el libro que al efecto se lleva, lo que activó una investigación detallada, emitiendo un informe los expertos técnicos del área, los cuales no encontraron alteraciones ni antecedentes que den cuenta de haber existido falta o alguna irregularidad en el servicio en cuestión, no existiendo infracción alguna a la ley del consumidor y “todos los supuestos perjuicios, se producen por confusiones que la actora pretende atribuir” a su representada, ya que “el mismo demandante aparece firmando, aceptando y acusando recibo sin ninguna objeción y a entera satisfacción de los servicios prestados, al pie de las facturas emitidas” en cada prestación.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley Nº 19.496, considerándose prueba



Intente Juse - 79 -

rendida por las partes, esto es, documentos de fojas 1 a 23 y 49 a 52, más testimonial de fojas 55 y siguientes, habiéndose acreditado existencia de relación de proveedor a consumidor entre Automotriz Salfa Sur Ltda. y Chile Sur Ltda., pero no habiéndose demostrado que el proveedor y querellado de autos haya cometido infracción a Ley N° 19.496, en perjuicio del consumidor y querellante de autos.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, el Tribunal no observa irregularidad alguna en los servicios prestados, más aún si no se han acompañado documentos que permitan comparar las características de lo que debe comprender cada revisión, que normalmente se entregan al adquirir cada vehículo, con lo que efectivamente se les realizó en las oportunidades reclamadas, unido al hecho que existen documentos acompañados al proceso y no objetados, en los que se constata la firma conforme de uno de los querellantes de autos, por los servicios prestados por la querellada.

QUINTO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de fojas 24 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, la denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada.

SEXTO: Que, la parte demandante civil, conforme los hechos y el derecho que sustenta la acción infraccional, reclama indemnización de perjuicios por la suma de \$210.910, por daño emergente y \$1.500.000 por daño moral, más intereses y reajustes, con costas, a lo cual la parte demandada civil solicita se rechace, con costas, conforme hechos y derecho expuestos al contestar acción infraccional.

SÉPTIMO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 24 y siguientes.

OCTAVO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**

A. NO HA LUGAR a la denuncia de lo principal de fojas 24 y siguientes, interpuesta por don PATRICIO AUGUSTO OLAVARRIA y doña JOVITA BERCKHOFF RIVERA, por sí y en representación de **CHILE SUR LTDA**, en contra de **AUTOMOTRIZ SALFA SUR LTDA.**, representada por don Ivan Veloso Volsen.



01111111 - 80 -

B. NO HA LUGAR a la demanda civil interpuesta en el otrosí primero de fojas 24 y siguientes, interpuesta por don PATRICIO AUGUSTO OLAVARRIA y doña JOVITA BERCKHOFF RIVERA, por sí y en representación de **CHILE SUR LTDA**, en contra de **AUTOMOTRIZ SALFA SUR LTDA.**, representada por don Ivan Veloso Volsen.

C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 1.109-14

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado..

