



**Juzgado de Policia Local  
Caldera**

**Matias Cousiño N°353 Fono: (52)2535580**

RECEPCION	SENTENCIA
FECHA	
25-01-2018	35

ORD. N° 155 /

ANT. No hay.

MAT. Rte. Sentencia Causa  
**Rol 1580-2017**

Caldera, 19 de enero 2018.

DE: **JUEZ TITULAR JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CALDERA**

A: **SEÑOR  
EDUARDO MARIN  
DIRECTOR SERNAC REGION DE ATACAMA  
PRESENTE**

Junto con saludarle, mediante el presente, remito a usted copia de Sentencia **Causa Rol 1580-2017**, Infracción Ley N°19.496 del Consumidor, Caratulado "**González Silva Sergio Andrés con Torres Carvajal Soledad del Carmen**".

Lo anterior para su conocimiento y fines.

Saluda atentamente a Ud.,



**ROXANA VARAS ARAYA**  
JUEZ

**MARCELO ALVEAR LIZANA**  
SECRETARIO

C.c. Expediente.  
RVA/MAL/kvg...

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALDERA

PROCESO ROL N° 1580/2017

Caldera, veintidós de Noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:** Denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, de fecha 23 de Marzo de 2017, por hechos ocurridos el 31 de diciembre de 2016, por presunta infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de Los Derechos de Los Consumidores, en que participan:

**SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, Administrador de contrato, con domicilio en calle Francisco Javier Rojas N° 677, comuna de Caldera. Denunciante, por una cuantía de \$630.000.- más reajustes e intereses.

**RESTAURANT EL TORRANTE PITUCO**, representada por doña **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, cedula de identidad N° 8.388.887-3, ignoro profesión u oficio, domiciliado en calle Quillota N° 535, comuna de Caldera, por las consideraciones de hecho y de derecho, que pasamos a exponer y que constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra e) 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores. Denunciada.

1.- Que de fojas 1 a fojas 20, don **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **RESTAURANT EL TORRANTE PITUCO**, representado para estos efectos por doña **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, que señala según versión de "...El demandante reserva y realiza pago previamente den base a cotización de 01 cena de año nuevo para 15 personas, la cotización es de 12 menús de carne con valor de \$15.000.- pesos C/U y 3 menús especiales en base a pescado a la plancha (3 menús no incluidos en cotización con valor de \$15.000.-C/U), total general del servicio \$225.000.- pesos, esto es cancelado con pago inicial de \$100.000.- pesos el día 11 de diciembre y el segundo pago es realizado el día anterior a la prestación del servicio, día en el cual se agrega 01 persona más con menú de \$15.000.- pesos, el valor total por el servicio asciende a \$240.000.- pesos, durante la solicitud de cotización realizada 1 semana antes del primer pago, se conversa con encargados del local, se consulta sobre acceso a discapacitados, nos comenta que siempre se encuentra disponible

Ensaladas deberá solicitarla como guarnición en el plato de fondo, por tanto varios comensales indicaron que efectivamente la guarnición del plato de fondo fuera cambiada por ensaladas, cuando se le indique a la mesera la equivocación, esta responde que no hay ensalada y que podemos comer la carne con arroz, carne sola o no comemos nada y además de forma muy hostil que si realizamos 01 reclamo mas deberemos salir del local sin devolución de dinero pues ya se nos había servido la entrada.

Lo anterior causo gran molestia en el demandante y en las visitas, sin embargo, se mantiene la calma y se opta por probar el plato de fondo, la carne del plato de fondo era bastante alejada de pesar los 250 gramos acordados por cotización, por lo demás se encontraba cruda y no podía ser cortada debido a su dureza, esto llevo finalmente a realizar el reclamo por la calidad del plato servido y por esta razón el demandante y sus invitados fueron expulsados del local de forma expresa (sin comer el plato) por la dueña y por una tercera persona, varón de gran tamaño al parecer familiar del personal del local, la expulsión del local fue bastante hostil, con malas palabras, gritos y presión constante indicando que era año nuevo y que ellos no estaban para atender "huevones" ni viejitos "tullidos", los invitados no soportaron el trato y se formó una discusión que llevo al desmayo del hijo menor del demandante cuya atención fue solo por parte de la familia, el local no presto ninguna ayuda ni atención ante la situación, esto llevo a la ofuscación del demandante, quien toma un plato de la mesa para mostrar el mal servicio a uno de los encargados del local que no se encontraba en la discusión y exigir la devolución del dinero, el encargado del local indica que el dinero no será devuelto y que debemos salir del local de forma inmediata, el plato es lanzado por el demandante sobre el mesón separador de sección, este rebota por la fuerza y golpea vidrio separador de ambientes quebrándolo, debido a esta acción somos sacados a empujones del local, la dueña del local llama a carabineros quienes detienen al demandante por daños simples, esto a las 23:30 hrs., aproximadamente.

2.- Que a fojas 24, consta declaración indagatoria doña **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, quien No ratifica el denuncia y agrega, "en primer lugar cuando ellos llegaron nunca me dijeron que venían con una persona discapacitada, y tampoco nunca pidieron menú especial. La persona minusválida que venía paso sin ningún problema porque está por calle Cifuentes sin ningún problema. Cuando yo llegue yo fui a la cocina se acercó un joven y me tiro el plato y me dijo "la guesa que me está sirviendo", y yo tome el plato y le puse a su plato más arroz y le puse un trozo más grande de carne porque dijo que era muy chico. Esta persona tomó el plato y me lo tiró y quedé llena de arroz ese día. En ese

hechos. Respecto de la cotización efectivamente fue cancelada en la forma en que se señala en la querrela. Respecto de la entrada para discapacitados, debo señalar que siempre ha estado soldado a la mampara, no sé si soldado, siempre ha estado igual y los clientes han entrado en su silla de ruedas sin problema. No es verdad que le haya dicho que la cena se serviría cuando el local estuviese lleno, esto porque solo teníamos reserva de ellos y la familia de las personas que presentarían el show, y ellos llegarían después de las 24:00 hrs., para cenar estábamos solo nosotros y una familia más. No es efectivo que la mesa no estuviera lista, toda vez que era la única reserva, el restaurante estaba recién empezando y un sobrino se dedicó toda la tarde a prepararla para esta reserva. Había vino misiones de Rengo y 120, las otras cosas no sé si estaban o no estaban, solo puedo decir que una vez que se habían servido las cosas empezaron a reclamar.

Niego rotundamente haber tratado de tullido al caballero porque siempre he sido muy respetuosa, es más en mi familia también hay personas en silla de ruedas. Yo misma les ofrecí hacerle devolución del dinero y no quisieron. Y yo jamás los eche del local.

#### **SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA:**

Y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

1°.- Efectividad de la responsabilidad infraccional de la parte denunciada.

2°.- Existencia de daños, naturaleza y monto de los mismos.

#### **Prueba Documental:**

La parte **denunciante y demandante** ratifica todos los documentos acompañados con la presentación de la demanda y que rolan a fojas 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13 y 14.

La parte **denunciada y querrellada**, en este acto acompaña set fotográfico consistente en tres fotografías del daño provocado al vidrio de su local comercial.

8.- Que a fojas 40 y 41, se registra continuación de audiencia de comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante don **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, y de la parte querrellada y demandada **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, en su calidad de representante legal del Restaurant denominado "El Torrente Pituco", ya individualizadas en autos.

#### **PRUEBA TESTIMONIAL**

La parte **querellante** presenta a su padre don **GERARDO ENRIQUE GONZALEZ MARQUEZ**, chileno, pensionado, cedula nacional de identidad N° 6.192.578-3, quien legalmente juramentado declara y expone:

se asustó y nadie hizo nada, Luego se llevaron a mi yerno detenido, mi yerno lanzó un plato, yo no sé qué dijeron que carabineros se llevó a mi yerno.

No se repregunta y no se contrainterroga el testigo.

La parte **querellada** presenta a don **LUIS SANTIAGO FLORES VEGA**, chileno, funcionario municipal, cedula nacional de identidad N° 8.842.635-5, quien legalmente juramentado declara y expone: Comparezco por una situación que paso el día 31 de Diciembre de 2016, la señora Soledad me pidió que la ayudara en un servicio que iba a dar en su local, yo llegué a eso de las 21:30 horas, yo entré a ayudarle a preparar los tragos, pisco sour y mango sour, mientras mi cuñado servía los platos, mientras conversábamos un joven se acercó a nosotros para decirnos que la carne estaba mala insultó a una de las niñas, Salí y vi a este joven que se encontraba con un plato en la mano y para que no lo lanzara yo fui a hablar con él y él me insulto, sus familias lo estaban conteniéndolo pero igual tiró el plato. Le ofrecimos devolverle la plata pero ellos peleaban porque al parecer no les gustó la comida, en ese momento un niño de nueve años se desmayó y nadie se preocupó del niño, yo le dije a él preocúpate del niño. Cuando yo llegué la mesa estaba puesta, las bebidas, el vino y las ensaladas, ya estaban en la mesa. Contrainterrogado el testigo responde ... en ningún momento yo lo incité a pelear, puesto que, cuando yo Salí de la cocina él ya se encontraba con el plato en la mano, tampoco le respondí sus insultos, porque había dos jóvenes ofuscados

total. Había una pareja en una mesa y dos parejas en otra mesa, había dos mesas ocupadas.

Presenta a doña **NORMA ELENA TORRES CARVAJAL**, chilena, cedula nacional de identidad N° 10.821.777-4, quien legalmente juramentada declara y expone: Yo fui a trabajar como garzona, ese día cuando llegué, la mesa estaba puesta con bebidas, vino y ensaladas. Y vi cuando este caballero estaba con un plato en la mano, quebraron un vidrio, no les gustó la comida y con violencia desmedida. Dejamos puestos las ensaladas y se habían tomado los vinos. No recuerdo que servimos, las mesas estaban puestas por otra garzona, y cuando empezamos a servir la comida, empezaron a discutir con insultos. Había una señora de pelo corto que les pedía que se calmaran. Cuando llego carabineros seguían los insultos, desde afuera, no se calmaron con nada.

Contrainterrogada la testigo responde a la pregunta cuantas ensaladas habían puestas en las mesas? Todas, no recuerdo cuantas eran, a las personas que estaban allí.

9.- Que a fojas 42, se dictan autos para fallo.

**Y CONSIDERANDO:**

a) En el aspecto infraccional.

**SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, la prestación del servicio de alimentación, cena en la noche de año nuevo.

**2° HECHO CONTROVERTIDO:** Determinar si efectivamente la parte denunciada de **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTE PITUCO**, al prestar servicio de atención actúa negligentemente y causa menoscabo, atribuible a deficiencia en la calidad y seguridad de las prestaciones convenidas, a la parte denunciante de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4.

**1.- QUE RESPECTO DEL 1° HECHO CONTROVERTIDO**, esto es, determinar si efectivamente la parte denunciada de **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales convino con la parte denunciante de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, la prestación del servicio de alimentación en su Restaurant, la noche de año nuevo.

Que ha quedado acreditado en autos que las partes celebraron un contrato de prestación de servicios en que la parte de **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, se comprometía con el denunciante, a prestar el servicio de alimentación en su Restaurant, la noche del 31 de diciembre del año 2016, solicitando una cotización y pagando una reserva por un menú de carne a la olla con arroz y ensaladas surtidas. Es en estos términos en los que el prestador del servicio se obligó a contratar y respetar la reserva, por cuanto se había pagado la suma de \$ 100.000, el día 11 de diciembre de 2016. Que sin perjuicio de las referidas condiciones, así consignadas por la parte denunciante y aceptada por la denunciada, la parte de **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, como prestadora del servicio, se obligó no sólo a lo que se expresa en éste, sino también a todo aquello que emana de la naturaleza de la obligación de atención permanente, en un Restaurant de las características de la denunciada. Del mismo modo, se ha probado en autos que la parte de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, se obligó en calidad de consumidora a pagar el valor de la reserva del MENU por una suma de \$100.000, por el servicio convenido, prestación que cumplió en tiempo y forma, según consta a fojas 07. Que en el marco del cumplimiento de la obligación, la parte denunciante de

**CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, al prestar servicio de alimentación en su Restaurant, el 31 de diciembre del 2016, actúa negligentemente y causa menoscabo, atribuible a deficiencia en la calidad y seguridad de las prestaciones convenidas, a la parte denunciante de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4. Con todo, que los hechos investigados consisten en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a Los Derechos de Los Consumidores, siendo posible a esta Sentenciador lograr convicción respecto de los hechos ocurridos, determinando la responsabilidad infraccional de la parte denunciada de:

**SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, quien no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales convino con la parte denunciante de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, la prestación del servicio de alimentación en su Restaurant, la noche de año nuevo, causándole además de manera negligentemente un menoscabo, atribuible a deficiencia en la calidad de las prestaciones convenidas, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los artículos **12 y 23 de la Ley 19.496**, sobre protección de los derechos de los consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

## II.- EN EL ASPECTO CIVIL.

Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 15 a 20, interpuesta por la parte de **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA**, cédula de identidad N° 15.703.625-4, en contra de **SOLEDAD DEL CARMEN TORRES CARVAJAL**, Cedula Nacional de Identidad N° 8.388.887-3, Representante para estos efectos de **RESTAURANT "TORRANTEPITUCO**, por una cuantía de daño material \$ 360.000, por concepto de pagos realizados a la denunciada y recargo del 50%, respecto del lucro cesante se solicita una compensación de \$30.000 pesos.- \$240.000.- por daño moral, más costas.

**CUARTO:-** Que, establecidos los hechos que fundan lo señalado en lo infraccional corresponde ahora determinar si a consecuencia de ellos, se produjeron o no a la denunciante y demandante **SERGIO ANDRES GONZALEZ SILVA** los perjuicios que se señala en su libelo, que deban ser pagados por la parte demandada.

**QUINTO:-** Que, se fijan daño material por un monto de \$ 240.000.- por concepto de pago realizado a la denunciada.

**SEXTO:-** Que por último en lo referente al daño moral demandado, si bien no se rindió prueba en específico respecto de la existencia de trastornos de carácter

Déjese copia en el Registro.- Notifíquese y en su oportunidad archívese.

Rol N° 1580-2017



Pronunciada por Don **Marcelo Andrés Alvear Lizana**, Juez subrogante de Policía Local de Caldera. Autorizada por Doña **Ruth Trigo Miranda**, Secretaria (S).

Caldera 19 de Diciembre de dos mil 17 en Secretaría, notifiqué personalmente la Resolución que precede a don Sergio González Silva siendo las 13<sup>00</sup> horas Para constancia.

Firmó con el secretario del Tribunal

No firmó porque consideró innecesario hacerlo

Entregué copia  
íntegra de la  
Sentencia

Caldera 17 de Enero de dos mil 2018 en Secretaría, notifiqué personalmente la Resolución que precede a don Soledad Torres Sarvajal siendo las 17<sup>51</sup> horas Para constancia.

Firmó con el secretario del Tribunal

No firmó porque consideró innecesario hacerlo

Soledad Torres