

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Temuco, veinte de abril del año dos mil diecisiete.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 126.099-W a partir de la querrela infraccional interpuesta a fs 1 y siguientes, por infracción a la ley 19496, por la abogado doña Carol Rafide Cuadra en representación de don **GORSON NABERUZ CASTRO PITRON** c.n.i. 16.265.108-0 domiciliado en calle Beaucheff N° 3380, Pedro Aguirre Cerda, Santiago, en contra de **COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS REPARACIÓN Y MANTENCIÓN VEHÍCULOS AUTOMOTRICES**, R.U.T. 76.071.603-0 representada legalmente por don **CÉSAR AUGUSTO LEIVA DIVASTO**, ambos domiciliado en calle General Cruz N° 423 de Temuco.
- 2.- Que, el querellante señala que con fecha 28 de Enero de 2016 llevó su camioneta Chevrolet PPU TP-3971 a revisión técnica siendo rechazada por mal estado de frenos; que al día siguiente llevó su camioneta a NIPPON AUTOS MOTOR (la querellada) para su reparación, servicio por el que pagó \$ 90.000 más la suma de \$ 21.400 por compra de piola de freno; que tres días después la querellada entregó la camioneta, la que llevada a revisión técnica nuevamente fue rechazada por los frenos; que el querellante volvió a NIPPON AUTOS MOTOR para que revisaran los frenos y adicionalmente para arreglar un juego en la dirección que no permitía manejar a mas de 90 km/h en carretera; que la querellada señaló que valor era de \$ 118.000; que el 03 de febrero de 2016 retiró la camioneta y al llevarla a revisión técnica nuevamente fue rechazada por frenos; que la querellada no reparó la dirección por lo cual había cobrado y que además le desconectaron la bocina; que el mismo día volvió donde la querellada por tema de los frenos y la bocina, procediendo a revisar frenos sin conectar la bocina; que con fecha 05 de Febrero de 2016 se llevó camioneta a revisión técnica y nuevamente salió rechazada por frenos; que el querellante solicitó el servicio de reparación de su camioneta, pago por dicho servicio, su vehículo no fue reparado en los términos convenidos y el servicio no fue prestado de conformidad a lo pactado, siendo rechazada la revisión técnica por desperfecto de frenos. Expresa que la querellada infringió los arts. 12, 23 y 24 inc. 1° y final de la Ley N° 19.946. Solicita que la parte querellada sea condenada al máximo de las sanciones como resultado de la infracción a la Ley del Consumidor, con costas. A fs 19 consta la notificación.
- 3.- Que, a fs. 24 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. La abogado de la parte querellante ratifica querrela y demanda civil, con costas. El Abogado de la querellada, previo a contestar opone la excepción de ineptitud del libelo, la que fue resuelta a fs 25.
- 4.- Que, al contestar el abogado del querellado solicita el rechazo de la querrela por ser falsos los hechos en que se funda y carecer de argumento jurídico; que el actor refiere haber contratado los servicios de una empresa –que no singulariza correctamente- y que había reparado su vehículo; que en la base de datos del sistema computacional de la empresa se recordó que el vehículo ingreso a taller para ser reparado el cual se caracterizaba por su deficiente mantenimiento, lo que se condice con su antigüedad de 10 años; que al vehículo se le hizo mantención para reparación de los frenos pues debía presentarse a revisión técnica; que al día siguiente de haber entrado a taller, 29 de Enero, el vehículo regresa al taller requiriendo reparación de otro desperfecto, sin embargo por la hora no se le podía atender, que lo podía dejar o traer al otro día, lo que le causó ofuscación, retirándose y no regresando más al taller; que no es arriesgado pensar que los

rechazo de la revisión técnica se deban a la antigüedad y deficiente mantenimiento del vehículo; que la contraria acusa en su libelo infraccional que su parte incumple el art. 23 de la Ley del ramo, norma que para su aplicación precisa de la negligencia, que debe ser probado por la contraria; que niega de forma categórica todos los hechos contenidos en la pretensión infraccional. Termina pidiendo tener por contestada la querrela y rechazarla en todas sus partes, con costas.



5.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos ya acompañados consistentes en: 1) Certificado de Inscripción y Anotaciones vigentes en el R.N.V.M. respecto de la camioneta PPU TP-3971, que rolan de fs. 5 a 8; 2) Factura electrónica N° 18043 de fecha 24 de Mayo de 2016 emitida por Inalco Sur Alamos S.A. Distribuidora Automotriz, por la suma de \$ 89.250 que rola a fs. 9; 3) Liquidación Orden de Trabajo N° 32111 de fecha 24/05/2016 emitida por Alamos S. A. Distribuidora Automotriz por la suma de \$ 89.250 que rola a fs. 10; 4) Copias de formularios reclamos ante SERNAC, rolantes de fs. 11 a 15 Acompaña en audiencia los siguientes documentos: 1) Cuatro certificados de revisión técnica de la camioneta PPU TP-3971 con informes de rechazo; 2) Dos ingresos de la querrellada NIPPON, uno número 015313 de fecha 29 de Enero de 2016 y el otro número 015329 de fecha 01 de Febrero de 2016; 3) Liquidación de sueldo del querrellado del mes de Febrero de 2016; 4) Set de tres boletas de la planta de revisión técnica; 5) Set de cuatro boletas de peaje y gastos; 6) Copia de cartola de cuenta del querellante que refiere pagos a NIPPON SERVICE y compra de amortiguador; 7) CD-ROM en que consta desperfecto de dirección del vehículo del querellante. La exclusión de prueba solicitada por la querrellada fue resuelta a fs 28. La parte querellante rinde prueba testimonial, compareciendo a estrados, fs 28, doña **Daniela Jara Rivera**, quien debidamente individualizada y bajo juramento de decir verdad declara: que es la polola de don Gorson y que este demanda la taller NIPPON porque pagó por el arreglo de una camioneta que no se concretó, no sabe marca de camioneta y que la tiene en Carahue; dice que de los hechos se enteró a través de Gorson y que también fue testigo presencial, porque le acompañó tanto a la revisión técnica como al taller Nippón, no recuerda dirección pero es en Temuco; que en la revisión técnica a la camioneta le encontraron una falla de frenos; que el 29 de Enero en el taller junto con el diagnóstico, le dieron el presupuesto de \$ 98.000 lo que se pagó con sistema red compra, quedando la camioneta en el taller para ser reparada; que tres días después llamaron diciendo que la camioneta había sido reparada y que se podía retirar; que acompañó a Gorson a retirarla, la llevaron a revisión técnica en Victoria saliendo rechazada por falta de frenos de las ruedas traseras; que la camioneta se llevó de nuevo al taller en donde se le dijo que haría de nuevo la reparación; que en esa ocasión se pidió arreglar también la dirección y que se pagó \$ 120.000; que dos días después de haber dejado la camioneta por segunda vez llamaron diciéndole que ahora si estaba listo el arreglo de los frenos y dirección; que retiraron la camioneta y se dirigieron a Victoria para la revisión técnica; que cuando estaban en camino se dieron cuenta que la bocina no funcionaba y que la dirección seguía con un peligroso juego al manejar; que en la planta de revisión técnica nuevamente fue rechazada por frenos; que regresaron al taller en donde Gorson pidió le devolvieran el dinero pagado de los arreglos que no se concretaron, ofreciéndole la suma de \$ 10.000; le dijeron que volviera al otro día pero Gorson ya no volvió porque nunca se le dio solución a los arreglos. Acto seguido comparece, a fs 30, doña **Yhajaira Karina del Carmen Marín Pitron** quien debidamente individualizada y bajo juramento de decir verdad declara: que Gorson es su hermano, vive en Santiago y que en mes de Enero viajó para hacer la revisión técnica de una camioneta Chevrolet, que denuncia a Nippón local donde arreglan frenos; que cuando llevó la camioneta a revisión técnica se la rechazaron por un tema de frenos; que la llevó a Nipón para que la arreglaran y que de vuelta en la revisión técnica la volvieron a rechazar por lo que nuevamente la llevó a Nipón pidiendo en esta ocasión si podían también arreglar la dirección, diciéndole

que sí; que cuando fue a retirar la camioneta se dio cuenta que la bocina no funcionaba; que nuevamente volvió a llevar la camioneta a revisión técnica a Victoria y la rechazaron; que meses después ella trajo la camioneta a Inalco Sur por un diagnóstico que tuvo un costo de \$ 80.000 a \$ 90.000 en donde le dijeron que a la camioneta nunca le habían arreglado los frenos ni la dirección. La testigo refiere luego circunstancias que en nada se condicen con los hechos de autos.

6.- Que, a fs. 55 consta la continuación de la audiencia de estilo, con la asistencia del abogado de la parte querellante y en rebeldía del abogado de la parte querellada.

7.- Que, la parte querellada no rinde prueba alguna en apoyo de sus alegaciones.

8.- Que, a fs. 56 consta realización de audiencia de percepción documental, decretada a fs 55, con la asistencia de la abogado de la parte querellante y en rebeldía de la parte querellada; se abre el sobre que contiene el disco compacto y en presencia de la compareciente se exhibe la prueba objeto de la diligencia; el CD contiene dos carpetas de archivo y un archivo en formato de video denominado "dirección"; al abrir archivo de video se aprecia que está en colores, con audio y dura 20 segundos; del examen y visualización de las imágenes en primer plano se ve la mano de una persona accionando el volante de un vehículo con el logo Chevrolet y luego una imagen de las ruedas delanteras y partes del motor del vehículo objeto del video; sin embargo no es posible identificarlo. No hay otro hecho relevante que consignar.

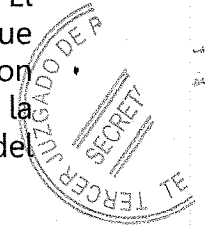
9.- Que, el Tribunal, analizando la testimonial rendida por la querellante en el comparendo de estilo, aprecia que se trata de dos testigos hábiles, contestes legalmente examinados, conocedores personal de los hechos y que dan razón de sus dichos. Conforme a lo anterior, a sus testimonios se le dará pleno mérito probatorio, atendido además que no ha sido desvirtuado por similar probanza en contrario.

10.- Que, resulta ser un hecho establecido en la causa, aunque controvertido por la querellada, que la camioneta Chevrolet PPU TP-3971 de propiedad del querellante, ante rechazo de revisión técnica por mal estado de los frenos, fue llevada por su propietario para ser reparada a Nippon Autos Motor, pagando por dicho servicio; que luego de entregada y llevada a revisión técnica nuevamente fue rechazada por la misma causal, reingresada a Nipón Autos Motor en dos ocasiones y nuevamente rechazada en ambas por similar causal; también es un hecho de la causa que el querellante requirió y pagó por el servicio de arreglo de la dirección de su camioneta; todas las reparaciones no se efectuaron en los términos convenidos y el servicio no fue prestado por el querellado de conformidad a lo pactado.

11.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

12.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, debemos tener presente que el Art 12 de la ley 19496, señala que "todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los

términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". El art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.



13.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, al no cumplir con la normativa de protección al consumidor establecida en los Arts. 3, 12, 23 de la Ley N° 19.496, causales que constituyen causa principal y directa de la acción impetrada por el querellante, por lo que la presente querrela será acogida, conforme se precisará.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

14.- Que, a fs 3 siguientes la abogada doña Carol Rafide Cuadra en representación de don **GORSON NABERUZ CASTRO PITRON**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS, REPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTRICES**, representada legalmente por don **CÉSAR AUGUSTO LEIVA DIVASTO**, ambos ya individualizados, fundando su accionar en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que da por reproducidas; por concepto de daño emergente acciona por la suma de \$ 932.600 que desglosa en; 1) \$229.400 monto pagado a la querellada; 2) \$ 28.950 monto pagado a la planta de revisión técnica; 3) \$45.000 en combustibles, peajes y otros; 4) \$ 89.250 diagnóstico de frenos de la camioneta en Inalco Sur; y 5) \$ 540.000 por los nueve días que dejó de trabajar; por concepto de daño moral acciona por la suma de \$ 2.000.000, con costas.

15.- Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional del querrellado por tanto y conforme al orden jurídico vigente debe responder por los perjuicios causados.

16.- Que, a fin de acreditar el monto de las sumas demandadas existen en autos los siguientes antecedentes: a.-factura electrónica fs 9; b.- documentos de fs 37, 44, 116. Sobre la base de estos antecedentes el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar en la suma de \$ 356.350

17.- Que, por no haberse rendida probanza alguna que acrediten los montos demandados por lucro cesante y daño moral no se accederá a la suma demandada por estos conceptos.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 4, 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.- Que, ha lugar con costas**, a la querrela infraccional interpuesta en estos autos en contra de **COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS, REPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTRICES**, representada legalmente por don **CÉSAR AUGUSTO LEIVA DIVASTO**, ambos ya individualizados, condeñándosele a pagar una multa de 20 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al Art. 12 y 23 de la Ley N° 19.496, conforme a lo

JUCO LOCAL

expresado en el considerando décimo tercero del presente fallo. Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquese lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287, respecto de su representante legal **2.- Que, ha lugar**, sin costas por no haber sido vencida totalmente, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS, REPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTRICES**, representada legalmente por don **CÉSAR AUGUSTO LEIVA DIVASTO**, ambos ya individualizados, tan sólo en cuanto el demandado deberá pagar al actor, por concepto de daño emergente la suma \$ 356.350 conforme a lo expresado en el considerando décimo sexto de este fallo.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 126.099-W**

M. E. Montecinos
**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA PAOLA ANDREA MORALES VALLEJOS, SECRETARIA SUBROGANTE.**

TEMUCO A 3 DE MAYO DE 20 17
SIENDO LAS 12:35 HORAS. NOTIFIQUE PERSONALMENTE
EN SECRETARIA A DON CAROL MATEO
CUADRA.
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA

**CERTIFICO: Que la resolución que antecede
se encuentra firme y ejecutoriada.**
Temuco, 28 de DICIEMBRE de 20 17
SECRETARIO

TERCER JUZGADO DE FOLIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Paola Andrea Morales Vallejos

1971
2-11-71
1971

1971
1971

1971