

**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fs 102

La Florida, nueve de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 a 6, rola denuncia infraccional y demanda civil deducida por CLAUDIA CECILIA RETAMAL CACERES, secretaria, cédula de identidad N°15.774.516-6, domiciliada en Pasaje Valentina N°237, La Florida, en contra de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., representada legalmente por ARIEL FERNANDO PIZARRO BRAVO, mecánico, cédula de identidad N°13.084.916-4, ambos domiciliados en Javiera Carrera N° 10.244, La Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 31 de enero de 2015, su cónyuge, ingresó el vehículo de su propiedad patente XY-6016, año 2004, al mencionado servicio debido a que al encender el motor emanaba humo y perdía aceite. Realizada una evaluación, se coincidió en el diagnóstico, entregó los repuestos solicitados y le entregaron un presupuesto por \$116.000, el cual fue aumentado a la semana a \$300.000, por haberse percatado en el taller que el arreglo encomendado no era suficiente para dar solución al desperfecto, lo cual fue aceptado por la demandante. Al concurrir a retirarlo les presentaron un tercer presupuesto, basado en que el vehículo continuaba con fallas, pues seguía botando humo, por lo cual sin su consentimiento, cambiaron los inyectores y por esto el presupuesto había ascendido a \$1.166.200, el cual, al ser considerado excesivo por la demandante, fue rebajado a \$980.000. Posteriormente, a los pocos días, durante el viaje de vacaciones el vehículo volvió a fallar, por lo que lo reingresó al taller, recibiendo posteriormente una llamada de PIZARRO BRAVO, que solicitaba una suma adicional por una mantención extra, lo que no estaba especificado en ninguna orden de trabajo, por lo que no lo cancelaron, procedieron a retirar el vehículo y a contratar a una empresa que realizara un peritaje automotriz.

A fojas 8, rola acta de notificación por cédula de denuncia y demanda civil a PIZARRO BRAVO.

A fojas 16 y ss, rola contestación de querrela y demanda civil de parte de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., presentada por el abogado SAMUEL CORREA MELENDEZ.

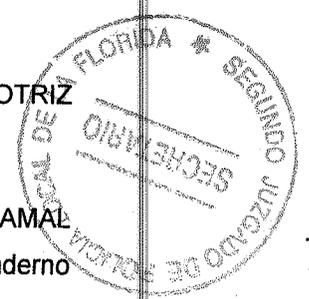
A fojas 34 a 79, se acompañan documentos de parte de RETAMAL CACERES.

A fojas 80 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de los abogados de las parte denunciante y demandante de RETAMAL CACERES y de la parte denunciada y demandada de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 81, rola prueba testimonial rendida por la parte de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA.

A fojas 84, rola prueba documental de la parte querellante y demandante de RETAMAL CACERES, entre ellas en informe pericial mecánico particular, del que se forma un cuaderno separado, y demás documentos que se acompañan de fojas 34 a 73 y de la parte querellada y demandada de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA, quién reitera los documentos acompañados a fojas 74 a 79.

25.11.15



F 103

A fojas 84 la parte querellante y demandante de RETAMAL CACERES solicita se designe perito judicial y sicológico.

A fojas 85, rola designación de perito mecánico a NESTOR FELIU BARROS.

A fojas 86, rola aceptación del cargo de perito mecánico.

A fojas 87 a 94, rolan fotografías e informe pericial.

A fojas 97, rola presentación de parte de RETAMAL CACERES.

A fojas 102, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que con el mérito del denuncia a fojas 1, y contestación a fojas 16, ha quedado legalmente acreditado que con fecha 31 de enero de 2015, RETAMAL CACERES ingresó su vehículo station wagon, marca Suzuki, modelo Grand Nómade, año 2004, en el taller mecánico SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., representada legalmente de por ARIEL PIZARRO BRAVO, ubicado en Javiera Carrera N°10244, La Florida, para arreglar los problemas que presentaba.

2º) Que la parte denunciante de RETAMAL CACERES, señala que al ingresar el vehículo al taller, ellos llevaron los repuestos y con el mecánico del taller coincidieron lo indicado para el arreglo y se emitió un presupuesto por \$116.000, suma que fue aumentada posteriormente al comunicarle del taller que el arreglo encomendado no era suficiente, ya que al revisar con detención el vehículo, concluyeron que debían desmontar y montar la caja de cambios de retén trasero cigüeñal, por lo que los honorarios correspondían a \$300.000. Al concurrir a buscarlo les señalaron que el auto seguía botando humo negro, por lo cual ellos habían cambiado los inyectores, el botón de encendido correa de dirección y otros repuestos, cobrando en total, después de un intercambio de opiniones, la suma de \$980.000. Luego, a pocos días de retirarlo, iniciaron un viaje de vacaciones, y cerca de Los Vilos el vehículo comenzó a fallar nuevamente, debiendo rellenarlo con cuatro litros de aceite para lograr llegar a su destino, lo cual comunicó al taller vía telefónica, no obteniendo respuesta positiva. A los pocos días fue reingresado, recibiendo posteriormente una llamada de PIZARRO BRAVO, explicándole que el humo negro era producto de una mantención al sensor de oxígeno, y que el costo era de \$150.000 por la mano de obra, cantidad que se negó a cancelar, procediendo a retirarlo. Ante la situación acaecida, contrató la realización de un informe técnico de la situación acaecida con su vehículo, en el cual apoya sus dichos. Señala que los hechos recién transcritos le provocaron perjuicio que avalúa de la siguiente forma: Daño emergente \$1.308.850.-, daño moral \$10.000.000 y lucro cesante \$800.000.-

3º) Que la parte de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA. señala en la contestación de la querrela y demanda civil a fojas 16 y ss., que efectivamente el vehículo marca Suzuki ingresó al taller mecánico con fecha 31 de enero de 2015, porque botaba aceite y humo negro al encender el motor, para lo cual el cónyuge de la demandante llevó los repuestos, consistentes en dos



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fs 104

empaquetaduras de tapa de válvulas, reten de aceite y cigüeñal delantero del vehículo. Se le explicó que también debía cambiarse el cigüeñal trasero, lo cual no se concretó, y que fue lo que en definitiva no permitió que se pudiera superar el motivo por el cual ingresó el automóvil al taller, lo cual era conocido por la demandante y al ser retirado se le entregan las piezas cambiadas, pero sin completar los cambios indispensables para su correcta entrega. Lo anterior, sumado a las largas distancias, la velocidad y el alto kilometraje acumulado, debido a que el vehículo es del año 2004, hicieron que se rompiera el reten trasero del cigüeñal, el cual debió ser cambiado, por lo cual sólo se cobro la mano de obra que correspondía a \$ 150.000. Agrega que le informaron a la demandante que los inyectores, no eran nuevos, sino obtenidos de desarmadura.

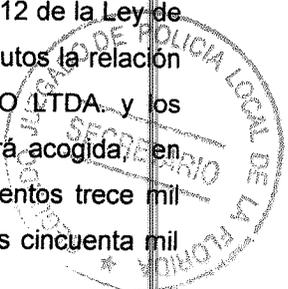
4°) Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante de RETAMAL CACERES, presentó los siguientes documentos: presupuestos de fojas 34, facturas de repuestos de fojas 57, informe pericial de salud mental de la demandante de fojas 39 a 56, copia de reclamos fojas 58 a 73 e informe pericial mecánico particular, que se anexa en cuaderno separado.

5°) Que la parte de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., presentó en parte de prueba los siguientes documentos: orden de trabajo de fojas 37, presupuestos de fojas 34, 75 y 76, copias de correo electrónico de fojas 77 a 79 y de un testigo, a fojas 81.

6°) Que el artículo 3 de la ley 19.496 dispone que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (...)". Por su parte, el artículo 12 de la citada ley establece "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". Por último, el artículo 18 señala que "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado".

7°) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir en primer término que de acuerdo a los informes periciales acompañados, ambos concluyen que los inyectores que se encuentran en el vehículo son usados y no nuevos, como se le cobró a la demandante, asimismo, en el informe a fojas 93, el perito concluye que el cuerpo del captador de encendido se encuentra quebrado probablemente lo que ocurrió al sacarlo para reparar realizando una mala manipulación para extraerlo, todo lo que constituye un mala calidad del servicio prestado, razones por las cuales existe responsabilidad de la demandada en los hechos denunciados.

8°) Que conforme a lo anterior, la demandada cometió infracción al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA. y los daños provocados a RETAMAL CACERES, la demanda civil de fojas 1 y ss. será acogida, en condenándose a la demandada a pagar la suma de \$1.213.320 (un millón doscientos trece mil trescientos veinte pesos), por concepto de daño emergente, \$ 250.000 (doscientos cincuenta mil pesos) por lucro cesante y 1.000.000 (un millón), por daño moral,



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

Fo 105

9°) Que la cantidad total de \$2.463.000, (dos millones cuatrocientos sesenta y tres mil pesos), deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y, en consecuencia, se condena al SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., representada legalmente por ARIEL PIZARRO BRAVO, a pagar una multa a beneficio fiscal de 3 (tres) U.T.M., por infracción al artículo 3 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 1, en cuanto se condena a SERVICIO AUTOMOTRIZ BRAVO LTDA., representada por ARIEL FERNANDO PIZARRO BRAVO, a pagar a CLAUDIA CECILA RETAMAL CACERES, o a quien sus derechos represente, la suma de \$2.463.000 (dos millones cuatrocientos sesenta y tres mil pesos).-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 9° del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL N° 15.632-15-JE.

Ramón Peña Villa



Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

[Handwritten signature]