



TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, treinta de junio de dos mil quince.

VISTOS:

- Que se ha iniciado esta causa por querrela infraccional y demanda civil, rolante a fojas 1 y siguientes de autos, interpuesta por el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K**, ingeniera agrónoma, domiciliada para estos efectos en calle Manuel Montt N° 942, oficina 303, de la ciudad de Temuco, en contra de la empresa **MEDINA & BALLART S.A., R.U.T. N° 99.531.650-1**, representada por su Gerente de Administración, don **FRANCISCO BALLAT GAJARDO**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 0250 de esta ciudad, sosteniendo la contravención de la Ley N° 19.496 y solicitando la indemnización de perjuicios que se describe.

- Que a foja 22 de autos, se da cuenta de la notificación personal del Jefe de Local del proveedor querrellado y demandado civil en esta causa.

- Que a fojas 26 y siguientes y fojas 117 y siguientes de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de contestación, conciliación y prueba que procede en este tipo de juicio.

- Que a fojas 26 y siguientes de autos, el abogado don **CLAUDIO BRAVO LOPEZ**, en representación **MEDINA & BALLART S.A.**, contesta la querrela infraccional y demanda civil que originan el proceso.

- Que a fojas 128 y siguientes de autos, rola acta de la audiencia de absolución de posiciones, prestada por don **PATRICIO ANDRÉS BALLART GAJARDO**, prueba decretada por el Tribunal a petición de la parte querellante y demandante civil. Que del mismo modo, a foja 131 de autos se agrega Certificado expedido por la empresa Servigrúa de Temuco, en virtud de oficio decretado por el Tribunal, a petición de la parte querrellada y demandada civil.

- Que a fojas 138 y 139 de este expediente judicial, el Tribunal decreta autos para fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO.- Que a fojas 1 y siguientes de autos, el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR**

NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K, interpone querrela infraccional en contra de la empresa **MEDINA & BALLART S.A., R.U.T. N° 99.531.650-1**, afirmando que con fecha 18 de diciembre de 2013, su representada compró a la empresa querrellada un vehículo Toyota, modelo Urban Cruiser, color gris, Placa Patente **FZSH-81**, automóvil nuevo y adquirido a través de un crédito otorgado por la propia empresa. Que luego adquirió un seguro contra daños para su vehículo, con la Compañía Chilena Consolidada Seguros Generales, a través de la corredora Falabella Seguros, Póliza N° 47929569, el que cubre la totalidad de los daños de su automóvil ante cualquier percance y accidente. Que no tuvo mayores problemas con este vehículo, hasta que con fecha 21 de abril de 2014, aproximadamente a las 17:15 horas, en momentos que conducía tal móvil por la ruta 5 Sur, desde Santiago a Temuco, a la altura del kilómetro 152, sorpresivamente se le cruzó en la carretera un perro de gran tamaño, al cual no logra esquivar, impactándolo de lleno con la parte frontal de su vehículo, continuando su marcha por tres kilómetros más, hasta detenerse en el patio del servicentro Copec que se encuentra en el lugar, desde donde llama a Carabineros a fin de dejar constancia de los hechos. Que su automóvil resultó con el parachoques delantero quebrado y descuadrado, la mascarilla frontal quebrada, el radiador roto y grandes daños en la estructura interna de motor. Que es en esos momentos, atendida la existencia del seguro automotriz, que decide traer su vehículo, desde el lugar del accidente y hasta Temuco, para que este fuera arreglado en la misma empresa donde lo compró, en virtud de la confianza y seriedad de Toyota, de manera de asegurar una adecuada reparación y poder estar tranquila en que sería reparado por profesionales de calidad y con repuestos adecuados, todo esto por la seguridad y confianza que le daba dicha empresa. Es así como debe contratar una grúa de plataforma de carga plana, para que pueda remolcar como es debido su vehículo hasta esta ciudad, específicamente hasta el taller de la empresa Medina & Ballard, ubicado en calle O'Higgins N°01035. El vehículo es ingresado al taller de la empresa querrellada con fecha 23 de abril de 2014, quedando en dicho lugar a la espera de realizar la correspondiente denuncia de siniestro ante la empresa aseguradora, lo cual finalmente se realiza ese mismo día otorgándole el N° 1153531, y el automóvil de mi representada queda en dicho taller a la espera de su reparación, la cual no debería demorar más de dos semanas. Posteriormente, con fecha 29 de abril de 2014 se comunica con su representada, don Alfonso Fierro Sanzana, asesor de servicio de Medina & Ballard, quien le solicita copia de su licencia de conducir, padrón del vehículo y número de constancia de Carabineros, ante lo cual doña Patricia Navarro, al día siguiente, responde el correo electrónico:



toda la información y documentación requerida. Luego, con fecha 09 de mayo de 2014, recibe un correo electrónico de don Michel Tardones Confieras, liquidador de la empresa de seguros, quien le solicita el envío de antecedentes, como la fotocopia de su licencia de conducir y la constancia de Carabineros, quien además, informa que él había revisado el vehículo en Medina & Ballard, y solo le faltaba el radiador de aire acondicionado para terminar la reparación. Que así el día 14 de mayo decide llamar a la empresa, debido al transcurso de los días sin una adecuada respuesta, y desde Medina & Ballard le informan que solo falta resolver si el radiador de aire acondicionado se repararía o cambiaría por uno nuevo, por lo cual mi representada decide comunicarse, a través de correo electrónico, con don Michel Tardones Contreras, liquidador de la empresa de seguros, para solicitarle que autorice el cambio del radiador y no la reparación, ya que no desea futuros inconvenientes, y, además, de asegurar la seguridad de todos los implementos del automóvil y la futura seguridad. Que transcurren los días, y no recibe noticias de su vehículo por parte de la Empresa, ni tampoco de cuando harán entrega de él. Y es en esa situación, debido a una mera casualidad y eventualidad, descubre la presencia de su automóvil, con fecha 02 de junio de 2014, dentro de un taller informal ubicado en calle Garibaldi N° 01615 de la ciudad de Temuco, el cual se reparó en dicho lugar en condiciones muy deficiente y sin su autorización, a las acordadas con la empresa, y sin ninguna certificación de seguridad. Debido a esta situación es que el día 04 de junio de 2014, concurre al lugar acompañada de un Notario Público, quien certifica la presencia del vehículo en dicho taller, y de que un trabajador de ese taller, le dice que ha trabajado en el automóvil, y que lo debía llevar de vuelta, mediante remolque a la empresa querellada, esto debido a que el radiador continuaba roto. Por ello, ya le habían instalado al automóvil los implementos para remolcarlo tirándolo con otro auto. Que hace presente que a este tipo de vehículos no se le debe remolcar de esa manera, ya que existen grandes posibilidades de sufrir daños, lo que confirma la guía del usuario del automóvil, la cual expresa claramente que si se debe remolcar el vehículo se debe hacer mediante una grúa o un camión de plataforma de carga plana. Que hasta la presentación de la querrella, habiendo transcurrido algo más de un mes desde el ingreso del vehículo al taller de Toyota, no ha recibido ninguna respuesta clara referente a lo que ocurre y porque su automóvil fue reparado finalmente en un taller que no se había acordado y que no presenta las medidas adecuadas para asegurar una adecuada reparación, y mucho menos la seguridad del estado actual de su auto y al parecer sin la certificación debida de ser un taller autorizado. Por todo esto se le ha causado un agravio de carácter moral, debido a los malos

momentos que hasta el día de hoy la querellada le hace pasar debido a la irresponsabilidad y actuar negligente de dicha empresa, y a tener certeza de la adecuada reparación y que este automóvil cuente aun con las medidas de seguridad adecuadas. Que todos estos hechos son comprobables a través de los documentos que se acompañaran y de las demás pruebas que se rendirán en la etapa procesal correspondiente, en los cuales se constata fehacientemente la reparación de su automóvil en un taller que no cuenta con los implementos para asegurar un adecuado trabajo y mucho menos asegurar un trabajo satisfactorio, y que todo esto se ha realizado ocultándole la verdad a su representada, sin solicitar en ningún momento su autorización, debido a lo cual se le produjo grave perjuicio moral. Que en este orden de ideas, debemos tener presente que como consumidor tiene el derecho a que se le cumplan con todas las condiciones prometidas y pactadas con dicha empresa, y si eso no ocurriese, como en este caso en particular, tiene el derecho a exigir las indemnizaciones por los daños materiales y morales producidos por el incumplimiento de la empresa, como lo establece el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, que establece la responsabilidad directa frente a los consumidores por cualquier incumplimiento de lo prometido. Que en virtud de lo expuesto, el querellado infringió el principio de Profesionalidad del Proveedor, ya que la Ley 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores define a los proveedores como aquellas "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 prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". Asimismo, el artículo 7 del Código de Comercio establece que "Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual." Que conforme a lo anterior es que se puede considerar que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice. Producto de lo anterior, es que el Art. 23 inc. 1° de la Ley 19496 establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que "en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Que se entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de los contratos onerosos, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del



proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial. Que asimismo se ha infringido el artículo 12 de la ley 19.496 que estipula que todo proveedor estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien o servicio, lo cual jamás se realizó, debido a la relación del automóvil en un taller no adecuado para ello. Que además se ha infringido el principio de responsabilidad y seguridad, debido a que los bienes, en general atendida sus propias características, están destinados por naturaleza a generar una utilidad al ser humano, de esta misma forma cada uno de ellos son diferentes a los demás, atendida su calidad, masividad en su uso, o condiciones técnicas de operabilidad. Su íntima relación con el uso para lo cual están destinados, y en ciertos casos, la necesidad de su consumo diario y continuado, determina que su puesta en el mercado requiera de medidas y procedimientos especiales a fin de garantizar su seguridad y confianza en su uso. Que fabricantes, importadores y distribuidores saben de la importancia, de comercializar únicamente bienes seguros. Esta obligación general que se les impone determina que los productos no deben ser potencialmente nocivos para la salud, ni inadecuados para el servicio o consumo humano, así como además, en caso de falla, que exista un respaldo por parte de la empresa, en función de que el producto adquirido, cumpla sus fines. El principio de responsabilidad nace, precisamente, como una necesidad, entre cuyos objetivos fundamentales se encuentra la obligación de reparar los daños y perjuicios causados (función reparadora), así como evitar, mediante la amenaza de una sanción o perjuicio patrimonial, conductas ilícitas o irresponsables (función persuasiva). Por lo cual, resultaría del todo injusto que las consecuencias que se derivan de una falta de seguridad y calidad de los productos deban ser asumidas por quien resulta perjudicado; más aún, si quien es responsable del daño se beneficia económicamente con la venta de sus productos, habiendo estado los mismos bajo su control y supervisión, siendo del todo razonable esperar una durabilidad media en términos de calidad y seguridad (artículos 20 y 23 de la ley 19.496). Que en el mismo orden de ideas, la información de los servicios debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, con la finalidad de que no se induzca a error al consumidor y con ello límite su libertad de elección. Esto debe ser observado dada la posición de superioridad que tiene el proveedor anunciante sobre el consumidor ya que conoce las cualidades y atributos del servicio prestado (Corte Suprema, causa Rol N°7855-2008). Que el derecho a la información del consumidor presupone la obligación precontractual legal del proveedor de dar a conocer las características del bien, producto o servicio que constituye el objeto

del contrato que pretende celebrar. Que esta obligación de información impone un deber mutuo, que el consumidor se informe de las condiciones de la contratación, pero cuando el servicio prestado es de tal especialidad, como ocurre en la especie, la única información que el consumidor puede estimar veraz es en el proveedor en quien ha depositado su confianza, y en la especie lo que ha ocurrido es que el proveedor faltando al principio de la buena fe ha ocultado información a su persona, toda vez que no ha entregado toda la información para tomar una decisión ajustada a los antecedentes, la información omitida y no entregada es de tal relevancia, que significa en el caso sublite que ha omitido indicar que ellos como empresa Medina & Ballard no realizan los arreglos a los vehículos sino que delegan en un tercero, el cual no sabemos si cuenta con las certificaciones de Toyota para intervenir en un vehículo como el siniestrado, tampoco se ha dado garantía de aquello en estas semanas en que le ha tocado vivir este gran problema. Que producto de lo anterior se ha vulnerado el principio de confianza depositada en el proveedor, y así una de las consecuencias del deber de obrar de buena fe y de la necesidad de ejercitar los derechos observando la pauta de la confianza y la información, son la exigencia de un comportamiento adecuado del proveedor profesional. Esta obligación de conducta significa que cuando una persona, dentro de una relación jurídica, ha suscitado en otra con su proceder una confianza fundada en su actuación futura, según el sentido objetivamente deducido de la conducta anterior, no debe defraudar la confianza despertada, en consecuencia, resulta inadmisibles un comportamiento contrario a la confianza. Que en este devenir de los acontecimientos con la empresa demandada, desde el punto de vista jurídico implica que en este contrato debió haber primado la buena fe, por lo cual corresponde interpretar la documentación proporcionada al Tribunal conforme a la intención común de las partes conforme al uso y la práctica analizando los hechos acontecidos desde que se entregó el vehículo para su reparación a la empresa demandada y efectuando un análisis acorde con la naturaleza y reglas de equidad, así la buena fe, como principio general de las relaciones obligacionales, hace que consten o no en un contrato, exige que los contratantes guarden fidelidad a la palabra empeñada y no defrauden la confianza o abuse de ella, como ha ocurrido en la especie, entregando el vehículo a un tercero para su reparación sin la expresa autorización de su representada. Que otro lado la buena fe de las partes en las relaciones del consumo implica un deber de coherencia del comportamiento que consiste en la necesidad de observar en el futuro (desde que se le entrego el móvil para su reparación) la conducta que en anteriores actos hacían prever (la previsibilidad estaba basada en que el móvil se



reparado por ellos como marca oficial de Toyota y no por un tercero sin la certificación debida). Que dicha regla regula tanto el ejercicio de los derechos como la ejecución de los contratos. Que el deber de información en las relaciones del consumo significa un deber de profesionalidad del proveedor, toda vez que configura un instrumento de tutela del consentimiento, al otorgar la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato, cuestión que no pude realizar dado que nunca se informó de esta irregular situación. Que en los casos de prestación de servicios, el deber de información se extiende durante toda la vigencia de la relación, por lo que cualquier cambio en las condiciones pactadas debe ser informado al consumidor, a fin de que pueda tener conocimiento completo de todas las modalidades y características del servicio para poder elegir, si se desea y está en condiciones de continuar con la relación en las nuevas condiciones; más aún cuando a modificación se produce en uno de los elementos del contrato, que en el caso es quién efectúa la reparación del vehículo. Que en consecuencia, la información es un bien que tiene valor y por su puesto protección jurídica, pues la moderna noción de fraude en la formación y evolución del negocio, a partir del principio "caveat emptor" o carga del contratante de ejercer la debida diligencia coloca sobre las partes la obligación de informar y liberar a la otra de su error, mediante la entrega de la información oportuna y veraz. Que finalmente solicita tener por interpuesta querrela por infracción grave a la Ley 19.496 en contra de la empresa "Medina & Ballard S.A.", y en definitiva acogerla y condenarla al máximo de sanciones que establece la Ley y al pago de las costas de la causa.

SEGUNDO.- Que a fojas 26 y siguientes de autos, el abogado don **CLAUDIO BRAVO LOPEZ**, en representación **MEDINA & BALLART S.A.**, contesta la querrela infraccional que origina el proceso, de manera verbal y durante la audiencia de comparendo celebrada en este proceso, afirmando que la denunciante y demandante civil sostiene su acción fundada en un supuesto atraso inexcusable en cuanto a la reparación de un vehículo de su propiedad, como también al hecho de que en lo referente a la pintura que debió ser sometido el vehículo fue en un taller que no era de su agrado y que no le daba confianza, y en base a ello sostiene que la empresa denunciada y demandada incurre en las infracciones en los Art. N° 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor. Que resulta que el accionar de su representada, jamás constituyo algún tipo de infracción a las referida normas ni de ningún otro tipo de la referida ley de protección del consumidor y menos ocasiono algún daño a la denunciante y demandante, por el contrario, se le dio un servicio oportuno en forma integro, completo y de excelencia quedando su auto

siniestrado en lo referente a las reparaciones encargadas al denunciante total e íntegramente reparadas, tanto en lo que es la parte mecánica y la parte de pinturas. Que el desarrollo de los hechos y que en definitiva determina que no hay ninguna infracción cometida, es el siguiente: Que el día martes 22 de Abril llega el vehículo de la actora vía grúa al taller de Medina & Ballart y se efectuó la correspondiente recepción, quedando en el patio de desabolladura y pintura de la referida empresa que queda por calle San Carlos. Atendido a que este vehículo tenía seguro en base a la información dada por la clienta, se procede a contactar al liquidador de seguros, don Michel Tardones, mientras pasaba a hacer su revisión previa, la cual determino que estaban comprometidos el parachoques delantero, rejilla inferior, frontal inferior, bafle RH, codo unión radiador de agua, deflector de aire, protector inferior, protector de motor y además se hizo mención por la clienta de que ella lo que deseaba era que todo se reemplazara por partes nuevas y que ningún elemento estuviese sujeta a una mera reparación, sino a un cambio total. Y esto hacía incidencia referente al radiador del aire acondicionado, ya que en base a esta primera evaluación quedaba sujeto a elección del cliente si se reparaba o se cambiaba completo. Que obviamente, quien en definitiva tenía que dar la autorización del cambio y no la reparación de este elemento, era necesariamente el liquidador de la compañía de seguros, el cual quedo de revisar la situación para ver si respecto de este se autorizaba por la compañía tal cambio. Que ya con fecha 24 de Abril el desarmado a fin de poder extraer el radiador y así informar a don Michel, el liquidador, a fin de que este lo retirara, lo enviara a la correspondiente dependencias de la compañía de seguros para su revisión y esperar la respuesta de dicha compañía de seguros que era la Chilena Consolidada Seguros Generales, a fin de autorizar en definitiva la reparación o el cambio del referido radiador. Que se procedió por consiguiente efectuar la orden de trabajo con fecha 25 de Abril y enviar por correo al liquidador el presupuesto, y además informar que un repuesto importante y el cual requería importación demoraría aproximadamente 25 días hábiles para que este repuesto llegase a Chile, y por consiguiente a Medina & Ballart acá en Temuco, y que consistía en el codo radiador de agua. Que precisamente mientras se efectuaba el desarme se pudieron percatar de que el radiador del aire acondicionado estaba torcido y esto ya venía a ser un daño más significativo, comunicarle vía telefónica a la clienta dicha situación, la cual a su vez pidió que insistiéramos con el liquidador en que se autorizara el cambio del radiador, lo cual así se efectuó mediante correo electrónico enviado al liquidador con copia a la señora Patricia Navarro, y además por supuesto informando de que se debía importar una pieza que era el ya referido codo unión radiador de agua.

144 - como presento



Que el martes 29 de Abril llaman a la empresa desde la compañía de seguros preguntando por la documentación de doña Patricia Navarro y del vehículo siniestrado, esto es, copia de la constancia de carabineros, fotocopia licencia de conducir de doña Patricia Navarro y fotocopia del padrón del vehículo, documento que no habían sido entregados a la empresa demandada y denunciada. Por lo que ese mismo día se le envía por correo electrónico solicitando tal documentación, correo enviado a las 18:42 horas. Que ella responde dicho correo el día 30 y de ahí se reenvía por doña Angélica Artigas a la compañía de seguros. Que el día 09 de Mayo el liquidador don Michel Tardones envía un correo a la empresa en el cual nuevamente reitera los documentos de la clienta, pero ese correo es enviado a un correo erróneo, por lo que en definitiva debido al trámite interno de la empresa de seguros, se dilató el que llegara a Medina & Ballart la autorización para proceder a trabajar ya en el vehículo en su reparación, puesto que mientras no sea autorizado por la compañía de seguros, quien es en definitiva quien paga, no se puede comenzar a cambiar piezas, partes o repuestos para la reparación de dicho vehículo. Que con fecha 14 de Mayo llamo al jefe o gerente del servicio técnico don Ricardo Fuchslocher a fin de que se insistiera con el liquidador en el cambio del radiador del aire acondicionado, la empresa se comprometió con ella para hacer todo lo posible y es así como se le envió un informe al liquidador a fin de que en definitiva la compañía de seguros autorizara el cambio del mismo. Por lo que en ese mismo día se sacó el radiador, se inspecciono y se le tomaron diversas fotos para enviar un informe completo de este al liquidador del seguro para insistir en el cambio de este repuesto. Que el día 16 de Mayo se pide el repuesto correspondiente a este radiador del aire acondicionado para ser cambiado. Que se le informa a la señora Patricia Navarro que se había autorizado el cambio del radiador del aire acondicionado, y además se le indica que posteriormente lo que era pintura sería con el prestador de este servicio que era un tercero don Cesar Villalobos Sánchez, para que posteriormente se terminase toda la reparación e instalación de partes y piezas, y que mientras tanto se tenía que seguir esperando a que llegase el repuesto que se había mandado a importar, el cual debería llegar más o menos los primeros días de Junio del presente año, ya que era un repuesto especial y que debido a ello no se tenía en stock en Chile. Que el día 23 de Mayo el vehículo fue enviado al taller de pintura y que el día 30 de Mayo alrededor de las 18:00 horas doña Patricia Navarro apareció en las instalaciones de Medina & Ballart preguntando para cuando estaría el vehículo. Que nuevamente se le dijo que faltaba que llegase el repuesto sujeto a importación, el cual ya había sido enviado y estaba en tránsito, por lo que dentro de los primeros días de Junio tendría que

estar acá en Temuco y se le indicó además que su vehículo estaba en el taller de pintura de este prestador externo, el cual ya estaba a esa altura pintado y solo faltaba trasladarlo nuevamente al taller de Medina & Ballart para proceder a su armado e instalar las partes mecánicas que se reemplazaba, como era el radiador del aire acondicionado, el codo unión radiador de agua, recarga aire acondicionado, instalación del líquido refrigerante y efectuar la alineación del vehículo, para después pasar nuevamente al chequeo de partes y piezas que consiste en la revisión de pre entrega. Que ante esta información ella solicitó poder ver como estaba quedando su vehículo, se le señaló que este estaba en un taller en calle Garibaldi N° 01615, sector Amanecer, y ella insistió en que quería verlo, por lo que se requirió autorización para poderla acompañar, y es así que con un funcionario de la empresa se acompañó a la cliente a ver su vehículo. Que a medida que ella con el funcionario iba llegando a dicho taller hizo presente su desagrado con el barrio o sector poblacional donde se encontraba el taller, nos bajamos en el lugar, se le indicó que su vehículo solo faltaba armarlo, lo cual obviamente después se hacía en el taller de Medina & Ballart y posteriormente se volvió al taller de Medina & Ballart. Que cuando se volvió al taller de Medina & Ballart, ella se manifestó muy molesta por el lugar en donde estaba ubicado el taller de pinturas de este prestador de servicios y pidió hablar con el señor Villarroel Gerente del servicio técnico de Medina & Ballart, donde ella manifestó que se encontraba molesta porque su vehículo había sido manoseado por personas que ella estimaba que no estaban a la altura de un servicio técnico para el cual ella había dejado el vehículo. Que se le explicó que en primer término en Temuco, no hay ningún servicio autorizado por Toyota Chile para pintura, solo existe un servicio técnico autorizado para servicio técnico mecánico que es Medina & Ballart, por lo cual, en lo referente a pinturas y a fin de garantizar un trabajo de calidad, es que Medina & Ballart se ha preocupado de ubicar de entre los diversos talleres de pintura que existen en Temuco, el que realice un mejor trabajo y es precisamente que el taller del empresario Cesar Villalobos Sánchez da la garantía que Medina & Ballart exige para que sus clientes se sientan satisfechos con un trabajo de calidad en lo referente a pintura. Con este prestador de servicio externo ya se lleva trabajando tres años. Después de estas explicaciones doña Patricia Navarro se retiró igual molesta, pero sin decir ni hacer otros comentarios. Que posteriormente se le informó que había llegado el repuesto importado, y el día 4 y 5 de Junio se procede al armado, cambio de piezas y repuestos quedando en definitiva el día 5 en condiciones de ser entregado en óptimas condiciones, de lo cual fue informada doña Patricia Navarro y el liquidador de tal situación. Que



obstante, hasta el día de hoy doña Patricia Navarro no ha ido a buscar su vehículo. Que hay que hacer presente que el mismo liquidador Michel Tardones revisó el vehículo en su calidad de liquidador de seguros, para verificar si realmente había quedado en buenas condiciones, y efectivamente él lo certifico enviando el correspondiente correo electrónico de conformidad. Que como se puede apreciar, las obligaciones asumida por Medina & Ballart como servicio técnico se cumplieron en forma íntegra y con la prontitud que para el caso de este tipo de reparación normalmente corresponde, puesto que atendido de que se debía importar un repuesto que además antes de efectuar las reparaciones, efectuar cambios de partes y piezas y ordenar la importación del repuesto, se requiere beneplácito o conformidad y autorización de un tercero como es la compañía de seguros, más aún que de uno de los repuestos se tuvo que insistir para que se pudiese reemplazar vía autorización previa del liquidador del seguro, todo lo cual hace que necesariamente los tiempos sean mayores que para el caso en que haya un trato directo entre Medina & Ballart y el cliente, sin la injerencia de una compañía de seguros. Que por otro lado, los traslados del vehículo tanto desde Medina & Ballart al taller de pintura como del taller de pintura hacia Medina & Ballart, se efectuaron por los medios idóneos a fin de no provocar algún tipo de daño al vehículo de la clienta. Que por último la instalación de partes y piezas y reparaciones mecánicas se efectuaron por personal idóneo y especializado del taller de Medina & Ballart, y es por ello que el vehículo en lo que respecta a la reparación encargada por el siniestro sufrido por la actora, quedo en excelentes condiciones y listo para ser retirado. Que es importante hacer notar que durante el proceso de revisión cuando este vehículo llegó el 22 de Abril del presente, los técnicos de la empresa se percataron de que ya había sufrido otro siniestro en otro sector del vehículo y que era evidente que las reparaciones efectuadas no fueron hechas por un taller autorizado, ya que tenían algunas deficiencias que se le hicieron presente a doña Patricia Navarro y ella por lo informado por dependientes de Medina & Ballart, indico que había sido algo menor y por eso lo llevo a un taller de un conocido y no lo trajo a Medina & Ballart. Que por todo lo anterior queda de manifiesto que la denunciada y demandada civil no incurrió en ningún hecho que pudiese ser constitutivo de algún tipo de infracción de las indicadas como las infracciones señaladas en la Ley del Consumidor, por el contrario cumplió a cabalidad con todo lo solicitado y solo por una situación totalmente sin sentido ni justificable la denunciante y demandante se ha negado a recibir su vehículo y retirarlo de la empresa. Que por todo lo anterior, solicita se tenga por contestada la querrela infraccional, y en definitiva, se rechace en todas sus partes con costas.

TERCERO.- Que a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte querellante se ha valido de los siguientes medios de prueba: De prueba documental, rolante desde foja 41 a foja 60 de autos; y, testimonial de fojas 34 a 39 de autos. Que la parte querellante además solicitó la diligencia de absolución de posiciones de don Patricio Andrés Ballart Gajardo, cuya realización rola a fojas 128 y 129 de autos.

Que por otro lado, la parte querellada ha acompañado documental rolante desde foja 61 a foja 103 de autos y testimonial de foja 117 a foja 123 de autos, así como también ha solicitado la diligencia de oficio a la empresa Servigrúa de Temuco, cuya respuesta se acompaña a foja 131 de autos.

Que a partir de la consideración conjunta de la disposición de las pruebas descritas en el párrafo anterior, el Tribunal deberá establecer que no se encuentran controvertidos en el proceso, atendida la prueba documental, testimonial y confesional agregada a juicio, y del tenor de las propias alegaciones de ambas partes, los siguientes hechos sustanciales y pertinentes:

- Que con fecha 23 de abril de 2014, el vehículo marca Toyota, modelo Urban Cruiser, color Gris Oscuro Metalico, PPU FZSH81, de propiedad de la querellante, es formalmente recepcionado en las dependencias de la empresa querellada, para efectos de la "reparación parte frontal", como emana del documento Orden de Trabajo CARROCERÍA, Número 2014-0000002423, de la misma fecha, acompañada por la parte querellante y querellada, a fojas 57 y 63, respectivamente.

- Que tal reparación debía efectuarse conforme al Presupuesto N° de Siniestro 1153531 de fecha 25 de abril de 2014, rolante a foja 69 de autos, expedido por Medina & Ballart a don Michel Tardones de la aseguradora Chilena Consolidada, el que considera respecto del Toyota Urban Cruiser, Patente FZ-SH-81, de propiedad de la asegurada Patricia Navarro, el detalle y los valores por concepto de "Repuesto" y "Mano de Obra", por un total de \$ 927.017. Que este presupuesto, expedido bajo el mismo número, para el mismo vehículo, pero de fecha 10 de junio de 2014 y con modificaciones en el detalle de "Repuesto" y "Mano de Obra", es acompañado por la parte querellada a foja 64 de autos, por un total de \$ 2.198.131, y a foja 88 de autos, por un total de \$ 2.319.592.

- Que esta reparación es finalmente autorizada por Michel Tardones Contreras, por cuenta de la Compañía Chilena Consolidada de Seguros Generales, en atención a que el automóvil de propiedad de la querellante se encontraba asegurado por esta, como emana de la Orden de Trabajo Definitiva N° 28233 de 28 de abril de 2014, acompañada a fojas 61 y 62 de autos, y a fojas 66 y 67 de autos.

- Que una porción de la "reparación parte frontal" contratada con Medina & Ballart, fue efectuada por un tercero, don Cesar Gustavo Villalobos Sánchez, como se acredita con Acta Notarial de foja 56 de autos, con Factura N° 150 de 12 de junio de 2014, expedida por este tercero, por un monto de \$ 168.683, rolante a foja 89 de autos, con Orden de Compra Servicio N° 6.389, emitida por el mismo tercero y monto, con fecha 28 de junio de 2015, acompañada a fojas 90 y 93 de autos, y por declaración testimonial de don Cesar Gustavo Villalobos Sánchez de fojas 122 y 123 de autos.

CUARTO.- Que a partir de lo anterior, se puede apreciar que las versiones que de los hechos las partes exponen, no difieren fundamentalmente, trabándose el conflicto sólo en relación con la calificación jurídica que los litigantes le otorgan a la relación de hechos que comparten en sus circunstancias esenciales.

Que en este considerando, el Tribunal además declarará que no resultan pertinentes en relación con la controversia del juicio: la forma adecuada o inadecuada en que fue remolcado el vehículo durante su reparación, más aún si lo apropiado de estos traslados se encuentra acreditado por los documentos de fojas 91 y 131 de autos; ni la alegación efectuada por la querellada, acerca de la calidad o procedencia de otra reparación efectuada en el vehículo de autos, que no se especifica o describe, puesto que esta intervención en el automóvil no incide en las condiciones de contratación pactadas en relación con el servicio de reparación que sí es objeto de la presente causa.

QUINTO.- Llegado este punto, como cuestión previa y en primer lugar, es necesario precisar, aunque no haya sido materia de debate entre las partes, que a partir de la definición legal de consumidor o usuario, del artículo 1° N° 1 de la Ley N° 19.496, doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ** utiliza o disfruta como destinataria final, los servicios de reparación de **MEDINA & BALLART**, a través de un acto jurídico oneroso consistente en el pago de la prima del seguro que mantiene contratado con Chilena Consolidada para tales efectos, circunstancia que se concreta desde el derecho, en que es una consumidora protegida por la Ley citada, y desde los hechos, en que ha participado válida y ampliamente como contraparte en la relación de consumo objeto del juicio, a lo largo de todo el iter contractual materia del proceso, de modo que se encuentra completamente legitimada para accionar en estos autos.

Que como segunda cuestión previa, se declara que encontrándose la legislación concernida al juicio destinada a regular una relación de consumo, que se enmarca en este proceso en la contratación de los servicios de reparación materia del

proceso, para resolver el litigio, la principal labor del Tribunal deberá estar dirigida a establecer si el proveedor querellado ha dado cumplimiento con sus obligaciones contractuales, en relación con el imperativo normativo de que su conducta respete los derechos de la consumidora querellante, recurriendo principalmente las disposiciones propias de este estatuto de protección, así como empleando los tradicionales enunciados de nuestro derecho de las obligaciones y del derecho de los contratos.

SEXTO.- Para completar esta tarea, en principio es necesario determinar el contenido de las obligaciones contractuales finalmente pactadas por las partes, puesto que fijadas estas estipulaciones contractuales, el Tribunal estará en condiciones de ponderar el grado de cumplimiento de las mismas.

Pues bien, como emana del documento Orden de Trabajo CARROCERÍA, Número 2014-0000002423, de fecha 23 de abril de 2014, acompañado a fojas 57 y 63 de autos, el vehículo siniestrado es recibido por **MEDINA & BALLART**, para efectos de que esta empresa querellada efectuara el trabajo "**reparación parte frontal**". Que tal reparación parte frontal se detalla en cuanto a repuestos, mano de obra y valores en el Presupuesto N° de Siniestro 1153531, expedido por **MEDINA & BALLART** a don Michel Tardones de la aseguradora Chilena Consolidada, que con distintas fechas, especificaciones y precios, se acompaña a fojas 64, 69 y 88 de autos. Que las especificaciones de lo contratado también emanan de la Orden de Trabajo Definitiva Número 28233 de 28 de abril de 2014, acompañada a fojas 61, 62, 66 y 67 de estos autos.

Que además de estos términos, condiciones y modalidades de lo convenido, el Tribunal establecerá que también constituye una condición objetiva de contratación, conocida y aceptada expresamente por ambas partes, el que los trabajos de reparación detallados en los documentos descritos en el párrafo anterior, debían ser efectuados con partes o piezas nuevas y originales y no refaccionadas o usadas, ni menos con repuestos no originales. Así se desprende del correo electrónico acompañado por ambas partes a fojas 47, 80 y 83 de autos, en que la querellante impone esa condición de la reparación en relación con el radiador defectuoso, y de la declaración testimonial del empleado de **MEDINA & BALLART**, don Alfonso Javier Fiedler Sanzana, el que a foja 117 de autos señala que "*La señora Patricia Navarro... manifiesta que no quiere reparación ni recuperar piezas, sino solamente pieza originales y nuevas...*"

SÉPTIMO.- El Tribunal asimismo deberá declarar en relación con el debate planteado por las partes del juicio y a partir de la consideración conjunta y



coherente de las probanzas aportadas al proceso, que las partes en conflicto no han estipulado expresamente un plazo cierto y determinado para la entrega del trabajo de reparación contratado.

En efecto, lo único que a este respecto se encuentra asentado en el juicio, mediante correo electrónico de Alfonso Fiedler, dependiente de **MEDINA & BALLART**, de fecha 25 de abril de 2014, es que *"hay un repuesto que hay que importar de Japón la demora de este es de aprox 25 días."*, como se lee a fojas 68 y 71 de autos. Información que relacionada con la contenida en el correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2014, acompañado a fojas 47, 80 y 83 de autos, en que doña **PATRICIA NAVARRO GUTIERREZ** solicita a su aseguradora la autorización para la instalación, y por ende, la importación de un radiador nuevo, junto con el aviso para retiro del vehículo supuestamente reparado, expedido por la querellada y contenido en correos electrónicos de fechas 9, 12 y 16 de junio de 2014, rolantes a fojas 101 y siguientes, permiten al Tribunal concluir sobre la base de los antecedentes probatorios del proceso, que no se ha excedido plazo alguno de entrega del servicio de reparación contratado.

Del mismo modo, efectuado un análisis acabado de la prueba documental, testimonial y confesional producida en el juicio, el Tribunal declara que no se estipulo contractualmente en los documentos antes individualizados, y lo que es más significativo, no se informó a la consumidora querellante, al momento de la contratación de los servicios, acerca del hecho de que parte de los servicios de reparación contratados serían externalizados por **MEDINA & BALLART**. Así se desprende de la consideración conjunta de las testimoniales de ambas partes, y más expresamente de la respuesta a la contrainterrogación de don Alfonso Javier Fiedler Sanzana, el que a foja 120 de autos indica *"No se informó ya que es costumbre de que la gente confía en nuestra reparación y no en la ubicación del taller"*

Es decir, la externalización de los servicios contratados nunca formo parte de los términos, condiciones y modalidades de lo ofrecido y convenido por parte de **MEDINA & BALLART**.

OCTAVO.- Ahora bien, si el contrato de prestación de servicios de reparación mecánica, que es objeto del juicio, fuera analizado desde la óptica de nuestro derecho privado común, podríamos llegar a afirmar que de este emana una obligación de resultado, esto es, de aquellas que exigen al deudor la pretensión misma, sin miramientos con los medios o con la diligencia que se hayan comprometido para obtenerla, de modo que para declarar su incumplimiento,

basta con constatar que el deudor no ha proporcionado al acreedor el resultado al que se comprometió. Hacemos esta precisión, porque es desde esta óptica que se plantea la teoría del caso que expone la parte querellada, abundando en torno a que el vehículo en cuestión se encuentra actual y satisfactoriamente reparado y a disposición de la querellante.

Sin embargo, el presente juicio debe ser resuelto en el contexto de las disposiciones de la Ley N° 19.496, estatuto legal que atendido su carácter de orden público, incorpora en los contratos de consumo una serie de obligaciones de origen legal, que establecen prerrogativas inderogables por las partes contratantes e irrenunciables para la parte consumidora.

NOVENO.- En este sentido, la doctrina afirma que la desventaja o inferioridad del consumidor frente al proveedor, se manifiesta en diversos aspectos, pero con especial importancia y de allí que se la enuncie como motivación o "ratio legis" en la mayor parte de los preceptos del Derecho del Consumidor, a la **asimetría de información**, puesto que es evidente que el profesional de una actividad conoce mucho más que el profano respecto de las propiedades de los bienes y servicios que produce, comercializa o presta, como asimismo sobre sus costos y precios razonables, forma de usarlos con mayor provecho y eventuales riesgos que pueda presentar su utilización. (Francisco Fernández Fredes. Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Editorial Lexis Nexis. Año 2003. Páginas 3 y 4)

En efecto, debido a tales asimetrías de información entre el comprador y el vendedor, se originan en el consumidor afectados eventos de "**selección adversa**", es decir, un proceso por el cual un agente económico toma una decisión equivocada, y en este caso, una opción de consumo inadecuada o que no responde a los intereses del consumidor o usuario.

Es por todo esto que el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, establece como una facultad básica e irrenunciable de los consumidores, 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, puesto que el acceso a estos contenidos, permiten al sujeto protegido por esta normativa prestar consentimiento contractual de manera que convenga a sus intereses y necesidades.

Al respecto y dentro del marco de una economía de libre de mercado, el legislador no interviene en las decisiones que el proveedor adopta en la gestión de su giro empresarial, sino que orientado por la intención protectora hacia la parte consumidora, sólo impone que tales decisiones de gestión sean adecuadamente



transparentadas, a fin de que las asimetrías de la relación de consumo desaparezcan.

DÉCIMO.- Llegado este punto del análisis del proceso, el Tribunal debe inevitablemente expresar su conclusión de que efectivamente **MEDINA & BALLART** ha infraccionado la legislación de protección de los derechos del consumidor.

En efecto, desde el punto de vista contractual, puesto que pese a que se obligó a sí misma a prestar el servicio de reparación de la parte frontal del vehículo de propiedad de la querellante, como emana de todas las probanzas del juicio, no ejecuto el todo o parte de tal prestación por sí misma, sino que a través de un tercero desconocido para su contraparte contractual, con lo que no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció y convino con la consumidora afectada la prestación del servicio, contraviniendo con este accionar el texto expreso del artículo 12 de la Ley N° 19.496.

Por otro lado, desde el punto de vista legal, no ha informado oportunamente acerca de la circunstancia de que el todo o parte de la prestación de reparación en cuestión sería efectuado por un tercero desconocido para su contraparte contractual, característica tan relevante del servicio contratado, que desde la lógica y el buen entendimiento, de ser oportunamente conocida, habría inevitablemente conducido a la consumidora afectada, a por lo menos reconsiderar su opción contractual por el prestador querellado en estos autos, cualesquiera que sean las motivaciones en que se pueda fundar esta natural reconsideración en quien se predispone a contratar un servicio de reparación automotriz. En este sentido, esta falta de información ha infraccionado el artículo 3° letra b) de la ley N° 19.496, que establece el acceso a la información veraz y oportuna como un derecho básico e irrenunciable de los consumidores y usuarios.

UNDÉCIMO.- Ahora bien, resulta posible y razonable presumir que cualquier propietario de un vehículo motorizado relativamente nuevo, considera a este bien como un valor importante de aquellos que integran su patrimonio, en términos de que también se puede elucubrar que cualquiera que administre un patrimonio, de manera medianamente responsable, intentará mantener o aumentar su valor.

Esta última consideración es lo que lleva a los consumidores finales a preferir los servicios técnicos autorizados de las marcas de los vehículos motorizados de que son propietarios, tenedores o meros poseedores, y constituye la ventaja competitiva de mercado que explota y distingue a un proveedor como **MEDINA & BALLART**, puesto que su prestación autorizada por la marca impacta directamente

en la mayor o menor desvalorización de tales bienes automotrices. Es más, esta ventaja comparativa es también explotada por las aseguradoras, desde que la prestación de tales servicios técnicos autorizados, es esgrimida como uno de los atractivos de las coberturas de los seguros automotrices que comercializan.

De allí, que la prestación de servicios de reparación ofrecidos y contratados por un servicio técnico autorizado, pero finalmente entregados por una persona y establecimiento comercial distinto y que no cuenta con esta autorización de la marca, afecta directamente esta ventaja comparativa de valorización o desvalorización del vehículo intervenido, que es lo que finalmente determina las opciones de contratación de los destinatarios finales de este tipo de servicios que se expenden en el mercado.

DUODÉCIMO.- En base a estas últimas consideraciones, el Tribunal deberá afirmar que **MEDINA & BALLART** en la prestación de los servicios contratados objeto del juicio, claramente ha actuado con negligencia, puesto que como se ha dicho se ha incumplido un deber de profesionalidad al no comunicar a la destinataria final querellante, acerca de la externalización de los servicios de su giro, pese a la existencia de disposición legal expresa que lo obligaba a hacerlo, causando un menoscabo en la consumidora actora, que por lo menos se concreta en la pérdida de la posibilidad de ejercer otra opción contractual para obtener la reparación de su vehículo siniestrado, todo ello debido a deficiencias en la identidad del respectivo servicio.

En efecto, la prestación de servicio técnico autorizado ofrecida contractualmente por el proveedor querellado, esta premunida de un conjunto de rasgos propios que la caracterizan y distinguen de las restantes ofertas similares de mercado, lo que lo constituyen en un concesionario de marca de vehículos motorizados.

Es esta identidad del servicio de reparación ofrecido la que ha determinado la opción contractual de la querellante, pero finalmente esta ha recibido una prestación que no es de la identidad contratada, de modo que los servicios del proveedor querellado adolecen de deficiencias de identidad en relación con la naturaleza y condiciones de lo pactado.

Que a partir de las circunstancias descritas en el presente considerando, el Tribunal también concluye que la conducta del proveedor querellado satisface los elementos del tipo infraccional del artículo 23 inciso final de la Ley N° 19.496.

DÉCIMO TERCERO.- En definitiva, desde lo infraccional, el Tribunal deberá declarar que en los hechos del juicio concurre la comisión de las infracciones de los artículos 3° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, por parte del proveedor



querellado, y en consecuencia será sancionado de la manera que se dirá en lo resolutivo del fallo.

Que sin embargo, para efectos de la imposición de la multa que en derecho corresponde, el Tribunal tendrá en especial consideración la circunstancia de que la calidad del trabajo de reparación contratado y finalmente entregado, nunca fue objeto de alegaciones o de prueba impugnatoria por parte de la querellante, en términos de que no se ha establecido en juicio la efectiva existencia de un menoscabo o desvalorización del vehículo objeto de la reparación contratada.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

DÉCIMO CUARTO.- Que fojas 8 y siguientes de autos, el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K**, interpone querrela infraccional en contra de la empresa **MEDINA & BALLART S.A., R.U.T. N° 99.531.650-1**, sobre la base de los mismos hechos expuestos en lo infraccional del juicio, y afirmando que se le ha causado daño moral a su representada, ya que jamás le han ofrecido una adecuada reparación, no se han cumplido los compromisos pactados, nos le han informado efectivamente como se efectuó la reparación, ni le han solicitado su autorización para reparar de esa manera su vehículo, sin medida alguna de seguridad o de un adecuado trabajo, ya que simplemente se han desentendido completamente del servicio encomendado, lo que le ha causado pasar desagradables momentos, fundando su petición en los artículos 3° letras d) y e) y 23 de la Ley del Consumidor, para terminar solicitando se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 4.000.000 por el daño moral producido, o la suma que el Tribunal determine, más intereses y reajustes, y con expresa condenación en costas.

DÉCIMO QUINTO.- Que a fojas 26 y siguientes de autos, el abogado don **CLAUDIO BRAVO LOPEZ**, en representación **MEDINA & BALLART S.A.**, contesta la demanda civil que origina el proceso, de manera verbal y durante la audiencia de comparendo celebrada en este proceso, en los mismos términos con que contesto la querrela infraccional, pero indicando además que no se le ha provocado ningún daño o perjuicio a la demandante, ni menos algún daño moral, daño que en todo caso debe ser probado y resulta que aquí la actora de la nada pretende decir que se le ha provocado un daño, siendo que en verdad es por su propia motivación y voluntad la que ha provocado cualquier situación de desagrado al no contar con su vehículo, ya que este está a su disposición en excelentes condiciones en las instalaciones de Medina & Ballart, de modo que

solicita se tenga por contestada la demanda civil y en definitiva se rechace en todas sus partes con costas.

DÉCIMO SEXTO.- Que en virtud de lo resuelto en lo infraccional, este Tribunal acogerá la demanda civil interpuesta en estos autos por el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K**, entendiendo que la comisión de las infracciones declaradas por el Tribunal, efectivamente le han ocasionado un daño de naturaleza moral, consistente única y exclusivamente en la molestia o dolor que ha sufrido en su sensibilidad síquica o en sus sentimientos, creencias o afectos.

En efecto, la demandada ha sufrido una natural pérdida de confianza acerca de la identidad de los servicios de reparación prestados por **MEDINA & BALLART**, debido a que no se le ha informado de manera clara, expedita y oportuna acerca de que ciertamente una parte de los servicios contratados, no serían prestados por un servicio técnico efectivamente autorizado por la marca Toyota, en circunstancias de que eso es lo que ella esperaba recibir de parte del proveedor querellado, para efectos de no desvalorizar el vehículo de marca Toyota de su propiedad.

Que esta última afirmación es confirmada por la declaración del testigo presencial Miguel Elías Arango Micheo, el que a fojas 35 afirma que *"a perdido la confianza en el concesionario por la forma de práctica de negocio porque no consulta y no da aviso a sus clientes lo que va a ser con su vehículo, se paga un concesionario Premium para recibir un servicio Premium"*.

Que estos daños psíquicos, son inherentes o propios de la naturaleza del irrespeto de los derechos básico de la consumidora demandante, existiendo una inobjetal relación de causalidad entre el accionar de **MEDINA & BALLART** y el menoscabo causado, de modo que el Tribunal acogerá la petición de indemnización de este daño moral, bajo el concepto de pretium doloris, esto es, una compensación económica por el sufrimiento que ha afectado a la demandante, apreciando prudencial y proporcionalmente su monto en la suma de un millón de pesos (\$ 1.000.000).

DÉCIMO SÉPTIMO.- Que teniendo en consideración que la indemnización de perjuicios debe ser completa, esta deberá reajustarse de acuerdo a la variación del IPC, el que se calculará desde la fecha de la notificación de la demanda y hasta la fecha de su pago efectivo, más los intereses corrientes que se aplicarán sobre la suma reajustada, calculados desde la fecha en que esta sentencia quede

150 - cientos cincuenta



ejecutoriada, por cuanto será el momento en que la empresa demandada se constituya en mora.

Y VISTOS:

El mérito de autos, lo dispuesto en los artículos 1, 13 de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, artículos 1, 3, 7, 10, 11, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:**

I.- Que se acoge, con costas, la querrela infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, por el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K**, condenándose a la empresa **MEDINA & BALLART S.A., R.U.T. N° 99.531.650-1**, ya individualizada en el proceso, a pagar una multa de beneficio municipal de **5 UTM**, en calidad de autora de la infracción de los artículos 3° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496.

II.- Que si la empresa condenada no diere cumplimiento a lo resuelto; dentro de los plazos legales, aplíquese lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

IV.- Que se acoge, con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta a fojas 8 y siguientes de autos, por el abogado don **SEBASTIAN PAINEMAL GRANZOTTO**, en representación de doña **PATRICIA DEL PILAR NAVARRO GUTIERREZ, C. I. N° 12.990.156-K**, condenándose a la empresa **MEDINA & BALLART S.A., R.U.T. N° 99.531.650-1**, ya individualizada en el proceso, a pagar a título de indemnización de perjuicios, la suma única y total de **\$ 1.000.000**, con los reajustes e intereses descritos en el considerando décimo séptimo de esta sentencia.-

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 107.817-O

Pronunciada por doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.

[Handwritten signature of Miriam Elisa Montecinos Latorre]

[Handwritten signature of Guido Alejandro Sagredo Leiva]

TEMUCO A <u>27</u> DE <u>Julio</u> DE 20 <u>11</u>
SIENDO LAS <u>12:50</u> HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE
SECRETARIA A DON <u>Katherine Sagredo</u>
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y <u>F11</u>
DI COPIA



C.A. de Temuco

Temuco, dieciséis de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada su parte expositiva, considerandos y citas legales y se tiene además presente:

PRIMERO: Que la determinación del daño moral responde a una apreciación prudencial y subjetiva que permite fundarla en cualquier apreciación de hecho que el Juez de la instancia estime conducente, debido a que esta no puede ser objeto de una prueba directa, como lo es con el daño patrimonial, siendo en la especie las presunciones el único medio idóneo de prueba disponible para estos efectos.

SEGUNDO: Que el mencionado medio de prueba, tiene aplicación en cuanto existan antecedentes ciertos de hechos que permiten inferirla. En el presente caso es un hecho cierto y probado que la molestia o afectación que sufre la demandante civil se funda en la vulneración del principio de identidad de los servicios contratados por esta.

Lo anterior, surge con meridiana claridad del hecho que la demandante civil al contratar la reparación de su vehículo recurriendo a un servicio técnico autorizado por la marca Toyota, como es la empresa "Medina y Ballart", lo hace con el convencimiento que éste será prestado por quien resulta tener la competencia necesaria para asegurarle un trabajo de calidad que le ofrezca la tranquilidad que requiere como consumidor. Sin embargo, este fue realizado en parte por un servicio externo del cual no fue comunicado el consumidor, situación que pone en duda la idoneidad de la prestación ofrecida y genera inseguridad por un posible trabajo deficiente, sin perjuicio que la circunstancia de haber entregado el vehículo a la reparación en un servicio técnico autorizado y reconocido por la propia marca del automóvil, ofrece una mejor perspectiva de una futura comercialización del bien por una mayor valorización del vehículo.

TERCERO: En este orden de ideas, resulta probado en estos autos, que los servicios no han sido prestados directamente por la empresa contratada



para tal efecto, situación que junto con significar un incumplimiento de lo pactado, produce naturalmente un menoscabo en el consumidor, por cuanto genera una inseguridad en cuanto a que la reparación efectuada al vehículo sea la apropiada, independientemente que éste no presente en un comienzo dificultades en su funcionamiento, toda vez que al no haberse efectuado dicho trabajo por la empresa contratada para tal efecto, naturalmente surge una desconfianza y una preocupación respecto de que en un futuro pueda presentar inconvenientes el vehículo debido a que el perjuicio no solo puede ser contemporáneo al hecho, sino que, puede manifestarse con posterioridad a éste.

La prueba que constituye la base del cual se infiere esta situación lo es precisamente el hecho probado que el vehículo no se encontraba en las dependencias del servicio técnico contratado, sino que, en un lugar diverso que no corresponde a una dependencia anexa que pertenezca a la misma empresa, a parte que así también fue establecido por los testigos de la demandante.

En suma, el daño moral constituido por la molestia o dolor, se representa en el caso de la especie en la inquietud, preocupación o desconfianza de que pueda surgir un daño material futuro derivado del hecho de que el servicio no fue prestado por la empresa contratada, sino que por otra, hecho que no le fue informado al consumidor, lo que por sí genera un daño indemnizable.

CUARTO: Que así las cosas, esta Corte estima en todo caso que la suma de un millón de pesos, determinado por el juez de la instancia, resulta ser excesiva por lo que se reduce prudencialmente a la suma de quinientos mil pesos, por considerar más acorde al mérito del proceso y que satisface suficientemente la cuantía del daño moral sufrido por ella.

Por estas consideraciones, **SE CONFIRMA**, la sentencia apelada de fecha treinta de junio de dos mil catorce, escrita a fojas ciento cuarenta y siguientes de estos autos, con declaración de que se rebaja el monto otorgado a título de indemnización por daño moral a la suma de quinientos mil pesos.



Redacción del Abogado Integrante Sr. Marcelo Neculman Muñoz.

Regístrese y devuélvase.

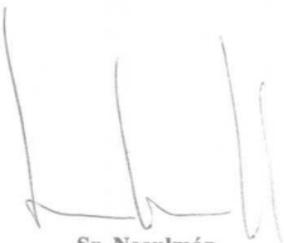
Rol N° Policía Local 153-2015 (pvb).



Sra. Aravena



Sra. Gutiérrez

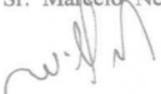


Sr. Neculmán

Pronunciada por la Tercera Sala

Presidenta Ministra Sra. Cecilia Aravena López, Ministra (S) Sra. María Georgina Gutiérrez Aravena y abogado integrante Sr. Marcelo Neculmán Muñoz.

En Temuco, dieciséis de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Temuco, cuatro de Agosto de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol N° 107.817 - O

Proveyó doña ~~MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE~~ Juez Titular.

Autoriza don ~~GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA~~, Secretario Abogado.

Handwritten signatures and scribbles over the text, including a large signature that appears to be 'Guido Sagredo Leiva'.

TEMUCO	05 DE Agosto DE 2016
A DON	NOTIFIQUE
La Resolución que Antecede y, se remite	Carta Certificada
	SECRETARIO

Temuco, 27 de Diciembre del 2016

Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original

Secretario

