



Del Rol N° 83.426-2017.-

Coyhaique, a diecisiete de enero del dos mil dieciocho.-

**VISTOS:**

Que en lo principal del escrito de fojas 32 y siguientes comparece doña MARIA FRANCISCA ORTIZ OBERG, Director regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor, formulando denuncia infraccional a la ley N° 19.496, en contra de MARCOS RODRIGO MALDONADO ZAPATA, nombre de fantasía "SERVITECA PIRELLI" representada en autos por don MARCOS RODRIGO MALDONADO ZAPATA, C.I. N° 8.966.048-3, todos domiciliados en calle Eusebio Lillo N| 599 de esta ciudad y comuna de Coyhaique. Funda su denuncia exponiendo que el consumidor FERNANDO ESCOBAR VILLARROEL, C.I. N° 15.681.686-8, domiciliado en calle Errázuriz N° 2627 de Coyhaique, con fecha 5 de septiembre de 2017 interpone reclamo administrativo en contra de la denunciada, ello ante el servicio denunciante; exponiendo aquel que, con fecha 15 de Junio de 2016, ingresa funcionando su vehículo maca Hyundai modelo Santa Fe P.P.U. DBCV-63, al taller mecánico de la denunciada, para analizar y reparar problemas mecánicos del mismo y que – según relata la denuncia- correspondían a *endurecimiento de mangueras que unen al radiador con el motor*; procediendo a cambiarse anticongelante y tapa de radiador, lo anterior por la suma de \$66.000. Luego, el vehículo fue retirado del taller con fecha 18 de Junio de 2016, acto en que se le informa al consumidor que se efectuó un lavado de motor, lo que no fue



solicitado oportunamente por cuanto al tratarse de un vehículo con transmisión automática podría generar problemas en la caja de cambio, lo que se vio reflejado en desperfectos en el funcionamiento de dicho aparato y consecuentemente de otras piezas del móvil. Atendido a ello reingresa el vehículo al taller de la denunciada, realizándose un diagnóstico de falla en la bomba de agua, por lo que el consumidor debía comprarla lo que se sumó la solicitud de cambio de empaquetadura de culatas, la transcurrir los días sin respuesta de la reparación, el consumidor se apersonó en el taller de la denunciada momento en el que con ayuda de un tercer mecánico fueron retirados los inyectores del móvil y, efectuadas pruebas de funcionamiento se le indicó por parte de la denunciada que la culata presentaba fisuras que requerían el cambio de la referida pieza, la que fue comprada por el consumidor de \$441.900, entregándola a personal del taller mecánico y, transcurrido 15 días el consumidor constata en el taller que el vehículo seguía en las mismas condiciones si armar la piezas, siendo remitido por el taller denunciado y sin mediar autorización del consumidor a un segundo taller (Peter Laime). Así, dicho taller procedió a evaluación de los inyectores y determinó que presentaban óxido por haber sido dejados sin protección por lo que al ser armados nuevamente el vehículo no arrancó, indicándole el mecánico asignado por la Serviteca que la culata estaba mal armada y le faltaban piezas; además de indicársele que no se había cambiado la bomba de agua y, con fecha 26 de agosto de 2016 el móvil fue probado por el consumidor y el representante del denunciado, manteniendo fallas en su

funcionamiento; razón que motivó al consumidor a solicitar los informes técnicos al proveedor denunciado quien hizo entrega de documento de fecha 23 de junio de 2016 para luego entregarle otro con el mismo número y misma fecha, totalmente diferente, lo que generó la desconfianza en el consumidor, no firmando el documento así como tampoco la recepción conforme de la reparación. Tales hechos -expone el servicio denunciante- configuran infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, razón que motiva a dicha entidad a solicitar a este Tribunal se condene al denunciado al máximo de las multas que contempla la ley N° 19.496, con costas.-

Que a fojas 40 comparece don FERNANDO VALDEMAR ESCOBAR MALDONADO, C.I. N° 15.681.686-8, chileno, domiciliado en calle Errázuriz N° 2627 de Coyhaique, prestando declaración indagatoria en autos en su calidad de consumidor quien en lo pertinente ratifica la denuncia de autos;

Que en lo principal del escrito de fojas 46 y siguientes comparece don RODRIGO MALDONADO ZAPATA, C.I. N° 9.866.048-3, chileno domiciliado en calle Lillo N° 599 de Coyhaique en representación de la denunciada, formulando descargos a las imputaciones infraccionales; exponiendo en lo pertinente que con fecha 15 de Junio de 2016 se presentó el consumidor denunciante en su taller con el vehículo singularizado en la denuncia, el que presentaba problemas con la temperatura del motor, explicándosele al consumidor que dicho desperfecto podía deberse a diversas razones, implicando costos diferentes dependiendo del motivó de la falla. Así revisado el móvil se



encontró que había pérdida de líquido por la tapa del radiador ante lo que se cambió el líquido refrigerante e igualmente se revisaron las conexiones de mangueras y, al probar el móvil en *ralentí*, no presentó recalentamiento, devolviéndosele el móvil al consumidor cobrándosele por el servicio prestado la suma de \$66.000. Días después regresa el consumidor con el vehículo nuevamente con problemas de temperatura remitiéndose a prueba la culata del motor lo que se le comunica al cliente y encarga repuestos (sic), armándose posteriormente la culata nueva haciéndose pruebas no pudiendo hacerse funcionar el motor por lo que a fin de dar un servicio completo al cliente el móvil fue llevado al taller de Peter Laime para solucionar el problema. Una vez en el referido taller se le informa al denunciado que fallan los inyectores y que hay que desmontar la culata nuevamente para revisar; terminados dicho trabajo por el mecánico individualizado teniendo un costo dicho trabajo de la suma de \$751.009, advirtiéndosele al cliente que al parecer el *block* presenta problemas que sólo con una prueba hidráulica puede ser confirmado. Realizadas las reparaciones y entregado el móvil en buenas condiciones llegado el momento del pago el cliente se niega a ello indicado que no pagara nada por las demoras y molestias. Finaliza sus defensas la denunciada indicado que su actuar fue siempre diligente; lo que motiva su solicitud de rechazo a la denuncia de autos;

Que a fojas 49 se fijó audiencia de comparendo de estilo la que no se llevó a efecto al no haberse interpuesto acciones civiles emanadas de los hechos denunciados;

Que a fojas 54 se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para su resolución en materia infraccional y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que al tenor de la denuncia de autos y las defensas realizadas por la denunciada, son hechos no controvertidos: a) que el móvil del consumidor denunciante ingresó con fecha 15 de junio de 2016 al taller de la denunciada, para revisar circuito de agua, alza de temperatura, revisar mangueras y anticongelante si fuese necesario; b) Que el móvil del consumidor denunciante reingresa al taller de la denunciada con fecha 23 de Junio de 2016 para revisión de empaquetadura de culata y correa de distribución; c) Que con posterioridad intervino un mecánico ajeno al proveedor denunciado quien realizó nuevas reparaciones en el funcionamiento del vehículo del consumidor denunciante;

**SEGUNDO:** Que conforme a los hechos asentados en autos, la controversia entre las partes se centra en determinar si existió negligencia por parte del denunciado en la prestación del servicio contratado que permitan concluir positivamente en la infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496;

**TERCERO:** Que en efecto, y conforme a la documental aportada por las partes y alegaciones de las misma en sus escritos de denuncia y contestación, logra advertirse que en la primera visita al taller del denunciado –esto es el 15 ed Junio de



2016- el vehículo del consumidor ya presentaba problemas con la temperatura del móvil y en dicha oportunidad se observó por parte del proveedor denunciante, tan sólo la mala condición del anticongelante y que al cabo de 8 días corridos –esto es el 23 de Junio de 2016- reingresa con similares desperfectos; siendo remitido a un segundo taller mecánico para su reparación;

**CUARTO:** Que si bien no se encuentra acreditado en autos que tales hechos hubiesen ocasionado la calidad de los daños aducidos por el consumidor en el móvil, lo cierto es que la conducta esperable de un proveedor de las características denunciada –cuyo rubro es la mecánica automotriz- es que se realice al menos un diagnóstico certero del desperfecto observado y evitar con ello, la dilación en la reparación del móvil y subsecuente perniciosas consecuencias que, como se ha dicho, no resultan en cualquier caso y con las probanzas colacionadas, atribuible al proveedor denunciado;

**QUINTO:** Que en tal contexto se configura entonces la infracción a lo dispuesto en el artículo 23° de la ley N° 18.287, en tanto la conducta desplegada por el proveedor a resultado negligente al ofrecer un servicio mecánico que no se encontraba en condiciones de cumplir, derivando como ha quedado de manifiesto, la reparación del móvil a un tercero; hechos estos que constituyen un menoscabo en el consumidor en tanto le ha significado mantener su vehículo con desperfectos en su funcionamiento por largo tiempo;

**SEXTO:** Que para establecer la sanción a imponer al proveedor, al alero de lo dispuesto en el artículo 24 de

la ley N° 19.496; se concluye que si bien se configura infracción a la disposición citada en el basamento que precede, lo cierto es que la magnitud de la conducta resulta de menos entidad, lo que razonablemente conlleva a un reproche de menor entidad y, conforme al artículo 17 de la ley N° 18.287 y, visto lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24 50 letras C y D todos de la ley N° 19.496; artículos 13 de la ley N° 15.231, artículos 3°, 14°, 17° de la ley N° 18.287;

**SE DECLARA:**

Que se condene a don **MARCOS RODRIGO MALDONADO ZAPATA**, C.I. N° 8.966.048-3, en su calidad de representante de **SERVITECA PIRELLI**, ambos ya individualizados en autos, a pagar una multa a beneficio municipal ascendente a **1.5 unidad tributaria mensual**, equivalente en dinero efectivo a la fecha de pago; Sino se pagare la multa impuesta dentro del término legal, el infractor deberá cumplir por vía de sustitución y apremio **7 días de reclusión nocturna**, en el centro penitenciario que corresponda

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;



