

20-  
Rol N° 2300-2016 P.-

MACUL, a quince de Junio de dos mil dieciséis.-

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

A fs. 1 y siguientes, querella por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por OSVALDO MANCILLA LOVRETIC en contra de CARLOS TORRES GUAJARDO; a fs. 5, fotocopia simple de Orden de Trabajo emitida por Master Garage a nombre de "Osvaldo" respecto al vehículo marca Ford modelo Ranger por un total de \$ 480.000.-; a fs. 5 vta., fotocopia simple de documento en el cual don Carlos Torres Guajardo en representación de Master Garage reconoce que "Se hará devolución de la suma de \$ 480.000 el día 30/Octubre/2015 por no haber realizado el trabajo de la camioneta Ford Ranger patente XY-79.63"; a fs. 6, fotocopia simple de Comprobante de Transferencia de Fondos de la cuenta N° 55039570 de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC a la cuenta N° 122532100 del destinatario CARLOS TORRES GUAJARDO por la suma de \$ 250.000.- del Banco Estado, de fecha 21.10.2015; a fs. 7, fotocopia simple de Comprobante de Transferencia de Fondos de la cuenta N° 55039570 de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC a la cuenta N° 122532100 del destinatario CARLOS TORRES GUAJARDO por la suma de \$ 120.000.- del Banco Estado, de fecha 22.10.2015; a fs. 9 y 9 vta., declaración indagatoria de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC, C.I. N° 7.251.305-3, nacional, chileno, edad 57 años, casado, técnico en equipos dentales, domiciliado en El Líbano N° 2961, Macul; resolución de fs. 10 y 14; a fs. 13 y 13 vta., Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente XY-79.63 inscrito a nombre de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC; a fs. 15 y 15 vta., acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 16, copia simple de correo electrónico de fecha 02.11.2015 remitida por Dwight Inostroza – Antonio Castillo S.A. Quilicura a Osvaldo Mancilla Lovretic en la que se indica que no se dispone del repuesto solicitado; a fs. 17, copia simple de correo electrónico de fecha 30.10.2015 remitida por Gustavo Arriagada a Osvaldo Mancilla Lovretic en la que se señala precio de repuesto requerido; a fs. 18 y 19, fotocopia simple de respuesta otorgada por don Carlos Torres en el Sernac de fecha 07.12.2015; demás antecedentes y;



**CONSIDERANDO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que a fs. 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por OSVALDO MANCILLA LOVRETIC en contra de CARLOS TORRES GUAJARDO, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón del incumplimiento del servicio de reparación mecánica por parte de la querellada, servicio contratado y pagado en su totalidad por el Sr. Mancilla para el vehículo placa única XY-79.63.

2.- Que a fs. 9 y 9 vta., rola declaración indagatoria de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC, quien exhortado a decir la verdad expone que, el día 21 de Octubre de 2015 ingresó el vehículo camioneta placa patente XY-79.63 marca Ford modelo Ranger, de su propiedad, al taller mecánico de propiedad de CARLOS TORRES GUAJARDO ubicado en El Líbano N° 3109, comuna de Macul, en razón de que su vehículo había quedado en panne en la comuna de San Bernardo ya que se le había cortado el eje trasero. Es del caso que ya encontrándose el móvil en el taller, el denunciado le hizo un presupuesto de reparación, repuestos y mano de obra por la suma de \$ 480.000.-, para lo cual le solicitó cancelar ese día la suma de \$ 360.000.- y el saldo de \$ 120.000.- contra la entrega del vehículo, para lo cual le canceló el día 21 de Octubre de 2015 la suma de \$ 250.000.- mediante transferencia electrónica a la cuenta del denunciado N° 122532100 del Banco Estado, y la suma de \$ 110.000.- (para enterar los \$ 360.000) se los canceló en efectivo ese mismo día en su taller, del cual no le entregó recibo alguno, agregando además que el Sr. Torres le señaló que el plazo de entrega del vehículo reparado sería de tres días. Cabe señalar que el día 22 de Octubre de 2015 el Sr. Torres se comunicó con él y le señaló que debía encargar otros repuestos no contemplados en el presupuesto original cuya suma ascendía a \$ 120.000.- para lo cual ese día le realizó una transferencia electrónica a la cuenta del denunciado N° 122532100 del Banco Estado. Sin perjuicio de lo anterior, y de haberle cancelado en total la suma de \$ 480.000.- (quedando un saldo de \$ 120.000 a pagar contra la entrega del vehículo reparado), el denunciado no cumplió con el plazo de entrega del vehículo, ya que al cumplirse los tres días, éste le informó que el repuesto eje palier no se encontraba disponible en Santiago, por lo que lo había tenido que pedir a la ciudad de Punta Arenas, por lo que apenas llegara a su taller, se lo informaría inmediatamente. Es así como transcurrían los días sin que el repuesto llegara frente a lo cual se comunicó con dicha empresa de repuestos a la ciudad de Punta Arenas y la casa matriz en Santiago, en donde le informaron que el repuesto eje

palier no lo tenían disponible, por lo que el día 29 de Octubre de 2015 fue a solicitarle al Sr. Torres la devolución del dinero cancelado y la entrega del vehículo, a lo cual le señaló de que no se preocupara ya que su señora andaba justo en ese momento comprando el repuesto, por lo que decidió quedarse en el taller esperando el repuesto. Que al rato después llegó su señora la cual no traía el repuesto nuevo, sino que el eje trasero quebrado original de su camioneta (y el cual debía cambiar), por lo que le exigió al denunciado que la instalara en la camioneta en las condiciones que estuviera ya que se llevaría el móvil en una grúa, cosa que efectivamente hizo; asimismo, el Sr. Torres escribió y firmó un documento en el cual indicaba que "se hará devolución de la suma de \$ 480.000 el día 30/Octubre/2015 por no haber realizado el trabajo de la camioneta Ford Ranger patente XY-79.63", dinero que no le ha sido devuelto a la fecha. Que posteriormente hizo un reclamo en el Sernac, mediación que resultó infructuosa ya que el Sr. Torres negó todos los hechos denunciados.

3.- Que citado legalmente don CARLOS TORRES GUAJARDO, a prestar declaración indagatoria ante este Tribunal, de acuerdo a la certificación del receptor ad-hoc rolante a fs. 11 de autos, éste no compareció, por lo que se procedió a hacer efectivo el apercibimiento decretado a fs. 10, citando a las partes a comparendo de contestación y prueba, según resolución de fs. 14 de autos.

4.- Que a fs. 15 y 15 vta., rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de OSVALDO MANCILLA LOVRETIC, y de la parte querellada y demandada de CARLOS TORRES GUAJARDO, quienes comparecen por sí.-

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes, y declaración indagatoria de fs. 9 y 9 vta. de autos.

La parte querellada y demandada contesta la querella y demanda civil de autos argumentando que, efectivamente no se realizó reparación alguna en el vehículo de propiedad del Sr. Mancilla ya que los repuestos necesarios para dicha reparación no llegaron a tiempo, por lo que sólo se desarmó y armó para entregarle el móvil al querellante. Asimismo, no reconoce la deuda, ya que le devolvió la suma de \$ 400.000.- al Sr. Osvaldo Mancilla, de los \$ 400.000.-, se pagó \$ 100.000.- por transferencia, y \$ 300.000.- se pagó por mano, sin existir comprobante de ello, quedando un saldo pendiente de \$ 80.000.- que no se ha pagado.

5.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte denunciante de OSVALDO MANCILLA LOVRETIC acompañó a fs. 5, fotocopia simple de Orden de Trabajo emitida por Master Garage a nombre de "Osvaldo" respecto a



vehículo marca Ford modelo Ranger por un total de \$ 480.000.-; a fs. 5 vta., fotocopia simple de documento en el cual don Carlos Torres Guajardo en representación de Master Garage reconoce que "Se hará devolución de la suma de \$ 480.000 el día 30/Octubre/2015 por no haber realizado el trabajo de la camioneta Ford Ranger patente XY-79.63"; a fs. 6, fotocopia simple de Comprobante de Transferencia de Fondos de la cuenta N° 55039570 de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC a la cuenta N° 122532100 del destinatario CARLOS TORRES GUAJARDO por la suma de \$ 250.000.- del Banco Estado, de fecha 21.10.2015; a fs. 7, fotocopia simple de Comprobante de Transferencia de Fondos de la cuenta N° 55039570 de OSVALDO RENE ANTONIO MANCILLA LOVRETIC a la cuenta N° 122532100 del destinatario CARLOS TORRES GUAJARDO por la suma de \$ 120.000.- del Banco Estado, de fecha 22.10.2015; a fs. 16, copia simple de correo electrónico de fecha 02.11.2015 remitida por Dwight Inostroza – Antonio Castillo S.A. Quilicura a Osvaldo Mancilla Lovretic en la que se indica que no se dispone del repuesto solicitado; a fs. 17, copia simple de correo electrónico de fecha 30.10.2015 remitida por Gustavo Arriagada a Osvaldo Mancilla Lovretic en la que se señala precio de repuesto requerido; y a fs. 18 y 19, fotocopia simple de respuesta otorgada por don Carlos Torres en el Sernac de fecha 07.12.2015; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que la parte denunciada CARLOS TORRES GUAJARDO no acompañó medio de prueba legal alguno para acreditar su versión en los hechos denunciados en autos.

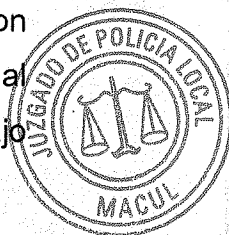
7.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores constituyen un conjunto de presunciones judiciales apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, el día 21 de Octubre de 2015 don OSVALDO MANCILLA LOVRETIC llevó el vehículo placa patente XY-79.63 camioneta marca Ford modelo Ranger XLT 2.3 año 2004 color azul metálico, de su propiedad, al taller Master Garage de propiedad de don CARLOS TORRES GUAJARDO, ubicado en El Líbano N° 3109, comuna de Macul, a objeto de realizar trabajos en el kit de embrague, rodamiento empuje, kit rodamiento, diferencial, eje trasero izquierdo, rodamiento eje y crusetas, de acuerdo a Orden de Trabajo rolante a fs. 5 de autos. Que el monto cobrado por el Sr. Torres al querellante ascendió a la suma de \$ 360.000.- por concepto de repuestos más la suma de \$ 120.000.- por mano de obra, y a la suma de \$ 120.000.- por concepto de repuestos que se solicitó con posterioridad, de los cuales el Sr. Mancilla canceló la suma de \$ 250.000 y de \$ 120.000.- mediante transferencia bancaria a la cuenta del



77-

querellante, de acuerdo a comprobantes de transferencia de fondos rolante a fs. 6 y 7 de autos, y del pago de \$ 110.000.- en dinero en efectivo hecho en el taller del Sr. Torres, restando un saldo de \$ 120.000.- que sería pagada por el querellante contra la entrega del vehículo. Que en definitiva la suma total pagada por el Sr. Mancilla al querellado asciende a \$ 480.000.-. Que cumplido el plazo de tres días para la entrega de la camioneta ya reparada, y considerando que el Sr. Torres no había comprado los repuestos necesarios para la reparación del móvil, no obstante encontrarse éstos cancelados, es que el querellante decidió con fecha 30 de Octubre de 2015 retirar el vehículo en grúa desde el taller en cuestión en atención a que dicha camioneta no funcionaba. Que el documento firmado por el propio Sr. Carlos Torres Guajardo acompañado a fs. 5 vta. de autos, reconoce que "Se hará devolución de la suma de \$ 480.000 el día 30/Octubre/2015 por no haber realizado el trabajo de la camioneta Ford Ranger patente XY-79.63", documento que no ha sido objetado por el querellado. Que a la fecha el Sr. Torres no le ha hecho devolución al Sr. Mancilla de la suma de \$ 480.000.- correspondiente al monto efectivamente cancelado por el querellante, no obstante el compromiso del Sr. Torres de hacer devolución de dicha suma.

8.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguable que don CARLOS TORRES GUAJARDO en su calidad de proveedor de servicios, no cumplió con la obligación del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece que "todo proveedor de bienes o 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", y con la obligación del artículo 23 del mismo cuerpo legal, el que dispone que, "comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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". Lo anterior, en razón de que al requerir don OSVALDO MANCILLA LOVRETIC los servicios de reparación mecánica para el vehículo placa única XY-79.63 en el taller mecánico Master Garage de propiedad del Sr. CARLOS TORRES GUAJARDO, lo hizo en razón de que la querellada aparentemente ofrecía un servicio de calidad acorde a los estándares de exigencia y calidad requeridos para ese tipo de servicio; sin embargo, el Sr. Torres como proveedor en la prestación de servicio de reparación mecánica de vehículos actuó con negligencia e impericia en la calidad del servicio prestado al Sr. Mancilla al comprometerse a realizar distintos trabajos de acuerdo a la Orden de Trabajo



27-

12.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes probatorios antes referidos en conformidad a las Normas de la Sana Crítica, fija prudencialmente los daños directos ocasionados por la parte demandada de CARLOS TORRES GUAJARDO al patrimonio de don OSVALDO MANCILLA LOVRETIC, como consecuencia de la conducta infraccional del demandado en la suma de \$ 480.000.- (cuatrocientos ochenta mil pesos) correspondiente al monto total cancelado por el demandante al Sr. Torres por concepto de trabajos y repuestos respecto al vehículo placa única XY-79.63.

13.- Que no se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios precedente por concepto de lucro cesante, por no encontrarse acreditado en autos su naturaleza y monto y, por no existir en el proceso elementos de juicio suficientes que permitan darlos por establecidos.

14.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

A.- Que se condena a don CARLOS TORRES GUAJARDO al pago de una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir el artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, ocasionando daños materiales a terceros. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirán por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

**EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:**

B.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño directo, solo en cuanto se condena a CARLOS TORRES GUAJARDO, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, al actor OSVALDO MANCILLA LOVRETIC, la suma de \$ 480.000.- (cuatrocientos ochenta mil pesos), cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños directos causados.



MACUL, A VEINTIDOS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Certifico que la sentencia definitiva de fs. 20 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-

GASTON MONSALVES PONCE  
SECRETARIO TITULAR

MACUL, A VEINTIDOS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Atendido el mérito de los antecedentes, se resuelve: Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra e) y 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese la causa.  
NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-  
ROL N° 2300-2016 R.-

MACUL A VEINTITRES DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS  
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACIÓN  
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCIÓN  
PRECEDENTE A - OSVALDO MANCILLA L.  
- CARLOS TORRES G.  
SECRETARIO