



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

000085

ORD. N° 61268 /

ANT.: Causa rol N° 6.452-2016 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 06 de febrero de 2018

Servicio Nacional del Consumidor
RECIBIDA

FECHA 13-02-2018

HORA: 11:00

QUIEN RECIBE: Fco. Tiznado

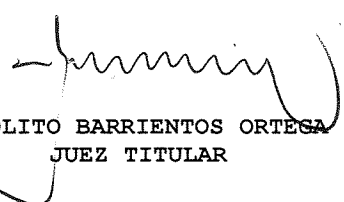
DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

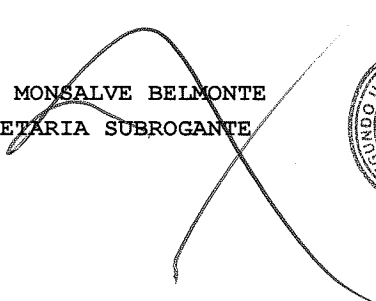
A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el
antecedente, caratulada "Mery Nelly Molina Cárdenas con David
Hernán Caiguán Calapay", seguida ante este Tribunal, se ha
ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la
sentencia dictada, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la
Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los
Consumidores.

Las referidas sentencias, se
encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.


HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR


GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA SUBROGANTE



HBO/GMB/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 6 y siguientes, doña **MARY NELLY MOLINA CÁRDENAS**, cédula nacional de identidad N° 9.732.270-8, domiciliada en calle Pedro Montt N° 1055, Río Negro, interpone denuncia por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de don **DAVID HERNÁN CAIGUAN CALAPAY**, mecánico, domiciliado en calle Los Laureles N° 1335, Osorno, dueño del taller mecánico ubicado en calle Valparaíso S/N, al costado del inmueble N° 442, Rahue Bajo, Osorno. Agrega que entregó al denunciado, a través de su pareja José Luis Huili Villegas, su vehículo particular marca Gelly, modelo Emgrand VVT, GL 1.8, con la intención de arreglarlo estructuralmente debido a un accidente ocurrido en el mes de agosto de 2015, debiendo ser entregado dicho vehículo como fecha límite el 15 de febrero del año 2016. Agrega que le depositó la suma de \$1.900.000, en cuatro depósitos en la cuenta rut N° 9.954.694 del Banco Estado, siendo el primer depósito realizado el día 24 de diciembre de 2015 a las 08:39 horas, por la suma de \$1.000.000, el segundo el mismo día a las 08:39:32 horas por la suma de \$500.000, el tercero a las 08:40 horas del día 24 de diciembre de 2015, y el cuarto a las 14:22:32 horas del día 7 de enero de 2016, por la suma de \$200.000. Indica que dicho dinero serviría para comenzar con la compra de las partes del vehículo, las que correspondían a materiales para la reparación del vehículo, señalando que el vehículo entró andando al taller mecánico, con el motor en perfecto estado, al igual que el tapiz interior de cuero y los neumáticos, los cuales mantiene desinflados, despreocupación que ocasiona que se destrocen por el peso. Agrega que la demora y las constantes mentiras utilizadas como



argumento para justificar su ineficiente trabajo de parte del querellado, le han producido un perjuicio económico significativo, ya que el vehículo sería utilizado desde el mes de febrero del año 2016 como taxi y medio de transporte. Indica que el precio total pactado por la reparación fue de \$2.700.000, de los cuales sólo se depositaron \$1.900.000, encontrándose el trabajo atrasado 8 meses sin poder obtener ganancias.

A fojas 14, presta declaración indagatoria don David Hernán Caiguan Calapay, el que señala que efectivamente el día 22 de diciembre de 2016, recibió en su taller el móvil de propiedad de María Molina con la finalidad de repararlo, toda vez que este se había volcado, reparación que consistía en desabollar, pintar y comprar repuestos, el trabajo no incluía reparación eléctrica ni del motor. Señala que recibió en 4 pagos la suma de \$1.900.000 por la compra de repuestos usados, no incluida la mano de obra. Indica que del dinero ocupó \$669.000 en un costado, \$180.000 en un capot y \$120.000 en un parachoques, manteniendo los \$931.000 restantes en su poder. Agrega que el trabajo no se ha realizado porque no se ha encontrado ningún tipo de repuesto usado y los nuevos son carísimos, indicando que lo acordado eran repuestos usados y al no pillarlos, no pudo avanzar el trabajo. Señala que hace tres meses le indico a la denunciante que el trabajo no se podía realizar al menos en su taller por dispararse el presupuesto, manifestando la denunciante que seguirían esperando que apareciera algún repuesto.

Que a fojas 22 y siguientes don **JOSE LUIS HUILI VILLEGAS**, trabajador independiente, domiciliado en calle Victoria N° 565, Osorno, en representación de doña **MARY NELLY MOLINA CARDENAS**, empleada, domiciliada en calle Pedro Montt N° 1055,



Río Negro, interpone querrela infraccional en contra de don **DAVID HERNAN CAIGUAN CALAPAY**, mecánico automotriz, domiciliado en calle Los Papiros N° 376, Francke, Osorno, señalando que con fecha 22 de diciembre de 2015, en horas de la mañana y tras previo acuerdo con don David Caiguan Calapay, el que tiene un taller mecánico ubicado en calle Valparaíso s/n, al costado del inmueble N° 442, Rahue Bajo, Osorno, le entregó en representación de doña Mary Molina Cárdenas, para su reparación el vehículo de su propiedad marca Gelly, placa patente GTWP.76-k, modelo Emgrand VVT, GT 1.8, con la intención de arreglarlo estructuralmente, debido a un accidente ocurrido en agosto del mismo año, comprometiéndose el querrellado a la reparación total del vehículo, incluyendo repuestos y mano de obra. Agrega que el día 22 de diciembre de 2015 se ingresó el vehículo al taller mecánico del proveedor, funcionando, con motor en perfecto estado, al igual que el tapiz interior de cuero, panel y todo lo interior, como también los neumáticos, los que a la fecha se encuentran desinflados. Indica que el precio estipulado por los servicios fue la cantidad de \$2.700.000, de los cuales la señora Mary Molina abonó en la cuenta rut del proveedor, la suma de \$1.900.000. Señala que el plazo para la entrega del vehículo reparado en su integridad fue el 15 de febrero del año 2016, lo que no ocurrió entregando el proveedor informaciones evasivas acerca del estado de reparación y la compra de repuestos, indicando como nueva fecha de entrega el día 15 de febrero de 2015, siendo la última fecha el día 7 de octubre de 2016, sin que haya sido entregado el vehículo reparado, ni informado el estado de reparación del mismo. Agrega que la infracción del proveedor, consiste en la ausencia de información oportuna acerca de los servicios prestados, deficiencia en el mismo, pues no cumplió



con los plazos estipulados para la entrega del vehículo, permaneciendo hasta la fecha de presentación de la presente querella el vehículo en el taller del. Señala que la querellada con su conducta ha infringido lo dispuesto en los artículos 3, letras b) y e), 12, 23, 24, 40 y 41 de la Ley 19.496. A continuación, basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo don 3 letra e) de la Ley 19.496, don JOSE LUIS HUILLI VILLEGAS, en representación de doña MARY NELLY MOLINA CARDENAS, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del proveedor DAVID CAIGUAN CALAPAY, a objeto que sea condenado al pago de \$4.340.00 por concepto de daño emergente, en el caso de no fijarse un plazo de cumplimiento, o de \$1.500.000 por el mismo concepto en caso de fijarse un nuevo plazo de reparación y entrega del vehículo, \$1.650.000 por concepto de lucro cesante, y \$4.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder a la abogada Carolina Acum Maldonado.

A fojas 31 y 32, la parte querellante, rectifica querella, indicando que el plazo estipulado de entrega y reparación del vehículo, fue fijado en primer momento el día 15 de enero de 2016. Indicándose un segundo plazo el día 15 de febrero de 2016 y el tercer plazo el día 15 de octubre de 2016. También complementa la querella, señalando que los incumplimientos en la entrega del vehículo y su reparación, generan un servicio imperfecto, toda vez que no se ha otorgado el servicio prometido por el proveedor. Señala más adelante que en caso de fijarse un plazo prudente para la reparación total del vehículo, se considere el monto pagado de \$1.900.000, a la fecha en que la sentencia quede firme y



ejecutoriada. Finalmente rectifica y reemplaza el petitorio, solicitando se fije un plazo prudente para la reparación y entrega del vehículo, y como monto total de los servicios la suma de \$1.900.000, o en subsidio del plazo suplementario, ordenar restituir a la querellada el monto de \$1.900.000, a la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

A fojas 34, la parte querellante y demandante civil solicita se tenga presente consideraciones respecto de la declaración indagatoria prestada por el querellado David Hernán Caiguan Calapay.

A fojas 37, rola notificación a don David Caiguan Calapay, de la querella y demanda civil de fojas 22 y siguientes.

A fojas 50, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos y acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 52, don David Caiguan Calapay, confiere patrocinio y poder al abogado Marcelo Urquieta Cárdenas y presenta lista de testigos.

A fojas 57, la parte querellante y demandante civil acompaña documentos.

A fojas 65, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, doña Carolina Acum Maldonado, y el apoderado de la parte querellada y demandada don Marcelo Urquieta Cárdenas. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querella y su rectificación, y la demanda civil deducidas en autos, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación, la parte querellada y demandada civil, a fojas 59 y siguientes interpone excepción de prescripción, señalando que de acuerdo al mismo relato del querellante, el plazo



indicado para la reparación del vehículo era el día 15 de enero, y luego el 15 de febrero, fechas desde las cuales al ejercicio de las acciones materias de estos autos, ha transcurrido en exceso el plazo de 6 meses contados desde la fecha de la infracción. En subsidio contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, con costas por improcedente. Señala que es efectivo que su mandante en su taller, a fines del mes de diciembre del año 2015, recibió el vehículo placa patente GTWP.76-K de propiedad de Mary Molina Cárdenas, el que se encontraba con severos daños estructurales, producto de un volcamiento, 4 meses antes de su ingreso al taller. Agrega que no es efectivo que el vehículo de la demandante se encontraba funcionando y en perfecto estado, ya que a su ingreso al taller presentaba un gran deterioro. También controvierte que el precio acordado por la reparación del vehículo, haya sido la suma de \$2.700.000, y que los plazos acordados hayan sido los referidos por el querellante y demandante. Señala que efectivamente hubo un acuerdo entre el querellante y demandante civil y su representado, mediante el cual su mandante ejecutaría labores de desabolladuría y pintura del automóvil de la demandante, siendo el precio acordado la suma de \$1.500.000 por concepto de mano de obra, más la totalidad de los repuestos y/o piezas requeridas para la reparación, que eran de cuenta del querellante. Indica que efectivamente la querellante entregó a su mandante la suma de \$1.900.000, con el objeto de que inicie la búsqueda de repuestos, lo que materializó con una primera compra por la suma de \$566.997, y que una vez informada la parte querellante de dicha situación, se le comunicó que no existían en el mercado repuestos alternativos, o provenientes de desarmaduría para la reparación del vehículo, dada la procedencia y escaso soporte de la marca del mismo, por lo que



había que adquirir repuestos originales, que debían importar y cuyo costo era aproximadamente de \$3.090.556, por lo que su representado indicó a los querellantes que debían adquirir dichos repuestos para que el prosiga con la reparación, ante lo cual se negaron, habido el alto costo de los mismos. Agrega, que ellos insistentemente se negaron a desembolsar más dinero, indicándole a su representado que con el \$1.900.000 debía reparar íntegramente el automóvil. Hace presente que su representado siempre ha estado llano a dar cumplimiento a lo inicialmente pactado, pero frente a la actitud del querellante, quien no ha dado cumplimiento a sus obligaciones, no ha podido cumplir las obligaciones por él adquiridas. Finalmente indica que no se ha emitido boleta de ninguna especie, donde consignar la mención exigida por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, respecto al plazo de garantía de la reparación, dado que el trabajo no ha concluido en los términos efectivamente estipulados por las partes. También contesta demanda civil en forma subsidiaria, solicitando su rechazo, señalando respecto del daño emergente que la pretensión en orden a que su representado pague el valor del avalúo fiscal del vehículo, carece de fundamento fáctico y jurídico, dado que el estado de desperfecto del vehículo, no tiene relación con su mandante, razón por lo cual tampoco procede el pago adicional de \$1.500.000 por concepto de desvalorización del vehículo. También señala que la pretensión de cobrar lucro cesante carece de sustento, dado que no es posible que se obligue a pagar a su representado una suma de dinero por ese concepto, agregando que tampoco es procedente lo demandado por concepto de daño moral.



A fojas 66 y siguientes, la parte querellante y demandante civil evacúa traslado a la excepción de prescripción interpuesta por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 75, el Tribunal recibe la excepción de prescripción a prueba.

A fojas 78, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 81, la parte querellante y demandante civil, acompaña documento.

A fojas 83, la parte querellada y demandada civil presenta lista de testigos.

A fojas 85, don Marcelo Urquieta Cárdenas delega poder a la abogada Daniela Urquieta Cárdenas.

A fojas 87 y siguientes se lleva a efecto la audiencia de prueba de la excepción de prescripción, con la asistencia de los apoderados de las partes en estos autos. A continuación, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, ratificando los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 4, a fojas 38, desde fojas 54 a fojas 56 y el documento de fojas 80. La parte querellada y demandada civil no rinde prueba instrumental. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de los testigos José Huilli Villegas de fojas 87 y siguientes, el que es tachado por la parte querellada y demandada civil, Luis Hardy Cárdenas Molina de fojas 90 y 90 vuelta. Las partes de común acuerdo solicitan la suspensión de la audiencia.

A fojas 92 y siguientes se lleva a efecto la continuación de la audiencia de prueba de la excepción de prescripción interpuesta en autos, con la asistencia de los apoderados de las partes. A



continuación, rinde prueba testimonial la parte querellada y demandada civil a través de la declaración de la testigo Sandra Andrea Cáceres Gáez de fojas 92 y 92 vuelta.

A fojas 96 y siguientes, la parte querellante y demandante civil hace observaciones a la prueba de la excepción de prescripción.

A fojas 109 y 109 vuelta, el Tribunal rechaza la excepción de prescripción interpuesta en autos.

A fojas 125 y siguientes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil doña Carolina Acum Maldonado, y el apoderado de la parte querellante y demandante civil Marcelo Urquieta.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, la que ratifica los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 5, desde fojas 16 a fojas 19, y desde fojas 38 a fojas 49. Además, acompaña con citación documentos que se agregan a fojas 13 y 14. A continuación, rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que acompaña con citación documentos que se agregan desde fojas 115 a fojas 124. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración del testigo Luis Hardy Cárdenas Molina de fojas 127 y 128. Enseguida rinde prueba testimonial la parte querellada y demandada civil a través de la declaración de los testigos Sandra Andrea Cárdenas Gáez de fojas 129 y 130, y Alberto Eduardo Neumann Muñoz de fojas 131 y 131 vuelta.



A fojas 138, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 129.

PRIMERO: Que a fojas 129, la parte querellante y demandante civil, fundada en la causal contemplada en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, tacha a la testigo Sandra Andrea Cáceres Gáez, por haber declarado que el querellado y demandado civil es uno de sus clientes frecuentes en la actividad económica que ella realiza, cotizando directamente repuestos del vehículo de autos, por lo que se configura la causal al tener manifiesto interés económico, directo o al menos indirecto, por carecer de imparcialidad para declarar en el juicio.

SEGUNDO: Que el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, señala que también son inhábiles para declarar, "...Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto..."

TERCERO: Que en concepto del tribunal, el interés exigido por el legislador debe ser de carácter pecuniario, o sea, que el resultado del juicio, debe reportarle algún provecho o utilidad a la testigo.

CUARTO: Que en consecuencia, no habiéndose acreditado por la parte querellante y demandante civil, el interés exigido por el legislador, para que opere la tacha interpuesta, no se dará lugar a ella. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:



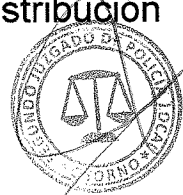
QUINTO: Que de la denuncia de fojas 6 y siguientes, interpuesta por doña Mary Nelly Molina Cárdenas, y de la querella de fojas 22 y siguientes, interpuesta por don José Luis Huilli Villegas en representación de doña Mary Nelly Molina Cárdenas, y su rectificación de fojas 31 y 32, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si el denunciado y querellado David Hernán Caiguan Calapay, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haber actuado con negligencia, al no reparar el vehículo de propiedad de la denunciante Mary Molina Cárdenas en los plazos acordados entre las partes y no haber señalado por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hacía responsable del servicio o reparación.

SEXTO: Que a fojas 59 y siguientes don David Hernán Caiguan Calapay, contesta la querella de autos y su rectificación, solicitando su rechazo, reconociendo haber recibido en su taller, a fines del mes de diciembre del año 2015, el vehículo de propiedad de la denunciante, el que se encontraba con severos daños estructurales, producto de un volcamiento, con el objeto de desabollarlo y pintarlo, siendo el precio acordado la suma de \$1.500.000 por concepto de mano de obra, más la totalidad de los repuestos y/o piezas requeridas para la reparación, que eran de cuenta del querellante. También indica que la querellante le entregó la suma de \$1.900.000, con el objeto de que inicie la búsqueda de repuestos, lo que materializó con una primera compra por la suma de \$566.997, lo que le fue informado, comunicándosele, además que no existían en el mercado repuestos alternativos, o provenientes de desarmaduría para la reparación del vehículo, dada la procedencia y escaso soporte de la marca del mismo, por lo que había que adquirir



repuestos originales, que debían importar y cuyo costo era aproximadamente de \$3.090.556, para que prosiga con la reparación, ante lo cual se negaron, habido el alto costo de los mismos. También indica, que no se ha emitido boleta de ninguna especie, donde consignar la mención exigida por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, respecto al plazo de garantía de la reparación, dado que el trabajo no ha concluido en los términos efectivamente estipulados por las partes.

SEPTIMO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios, "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por proveedores, "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". De igual modo, en su artículo 2° señala que "quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". A su vez, el artículo 2° bis dispone que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y



comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.”, salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3º de la ley consagra en su letra e) el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Asimismo, el artículo 4º consagra que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

A su turno, el artículo 12, dispone: “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”.

Asimismo el inciso final del artículo 21 de la Ley 19.496, indica que: “Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes”.

Por su parte el artículo 23 de la ley señala 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”.



El artículo 40 de la ley 19.496, dispone que: "En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Por su parte Artículo 41, del mismo cuerpo legal, señala que: "El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la



acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.

OCTAVO: Que no es un hecho controvertido en autos, que con fecha 22 de diciembre de 2015, fue ingresado al taller de don David Hernán Caiguan Calapay, para su reparación, el vehículo marca Gelly, modelo Emgrand VVT GL 1.8, de propiedad de doña Mary Molina Cárdenas.

NOVENO: Que tampoco es un hecho controvertido en autos, y tal como dan cuenta las copias de los depósitos acompañados a fojas 6, que con fecha 24 de diciembre de 2015, la denunciante, depositó en la cuenta rut N° 9954694, de don David Hernán Caiguan Calapay, la suma de \$1.700.000.

DÉCIMO: Que se encuentra acreditado en autos, con las fotografías acompañadas a fojas 1, que el vehículo fue traslado al taller, mediante grúa, sin desplazarse por si mismo, y con serios daños estructurales.

DÉCIMO PRIMERO: Que también consta en autos, del propio relato de la denunciante, que dicho móvil fue ingresado al taller del denunciante, cuatro meses después de haber protagonizado un accidente.

DÉCIMO SEGUNDO: Que para probar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se contrató la prestación del servicio, la parte denunciante y querellante rindió prueba testimonial a través de la declaración del testigo Luis Hardy Cárdenas Molina, el que a fojas 127 refiriéndose a la querella de autos señala que: "... en el mes de diciembre, el día 22 de diciembre, se concurrió al



sector de Rahue Bajo, a la calle Valparaíso con Antofagasta, a un taller mecánico, de don David Caiguan". Agrega más adelante que: "Se concurrió con la señora Mary y José Luis al inmueble, trasladando el vehículo antes mencionado. Se llegó a la conclusión de que la persona iba a reparar el vehículo incluyendo materiales y mano de obra, por un valor de \$2.700.000. Se hizo el abono el día 24 de diciembre de 2015, haciendo un depósito de \$1.700.000 y la persona quedó en entregar el vehículo en el mes de enero, como la quincena de enero. Bueno ahí concurrimos el día 15 de enero para ir a retirar el vehículo, pero don David Caiguan manifestó que no estaba listo todavía, dando un plazo para el mes de febrero. Se concurrió nuevamente en el mes de febrero y el vehículo, lo único que había reparado, era el lado lateral del conductor, el capot había arreglado, parachoques, pero el techo no estaba terminado".

DÉCIMO TERCERO: Que en el mismo orden de ideas, la parte denunciante y querellante, acompaña a fojas 6, copia de boletas de depósitos efectuadas en la cuenta vista del denunciado y querellado, y que acreditan el pago de \$1.900.000 a don David Caiguan Calapay por la reparación del vehículo de propiedad de doña Mary Molina Cárdenas.

DÉCIMO CUARTO: Que asimismo, la parte denunciante y querellante, acompaña a fojas 80, una copia de un whatsapp, enviado por don José Luis Huilli a don David Caiguan, donde le informa que pasará a buscar el vehículo en octubre de 2016, fecha propuesta por el denunciado y querellado.

DÉCIMO QUINTO: Que, en concepto de este sentenciador, la parte denunciada y querellada, no acreditó a través de las pruebas aportadas en autos, las condiciones, términos y modalidades mediante los cuales se contrató la prestación de servicios de



reparación del vehículo de la denunciante y querellante Mary Molina Cárdenas. En efecto, tanto los documentos acompañados, como la declaración de los testigos Sandra Cáceres Gáez y Alberto Neumann Muñoz, no se refieren a las condiciones y términos de la contratación del servicio. Es así como doña Sandra Cáceres en su declaración de fojas 129 y 130, respecto de los hechos investigados declara que: "Yo como me entere de esto, es porque yo trabajo con el tema de repuestos. Yo trabajo con eso y entiendo que no se cometió falta por parte de don David Caiguan, porque al momento que yo me encargué de buscar los repuestos siempre él me lo planteó como un "haber si encontramos estos repuestos". A su turno don Alberto Neumann en su declaración de fojas 131 y 131 vuelta señala que: "Entiendo que el vehículo fue a taller y de ahí hasta esta altura, de octubre a 2015 no sé a qué solución han llegado. Solo sé que el auto está ahí desde diciembre o noviembre del 2015 en adelante".

DÉCIMO SEXTO: Que sin perjuicio de lo expresado en el considerando precedente, y de acuerdo a las declaraciones de las partes en estos autos, y de las pruebas rendidas por cada uno de ellos, en concepto de este sentenciador, don David Caiguan Calapay infringió además a la obligación contemplada en el artículo 41 de la Ley 19.496, esto es, señalar por escrito en alguna boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

DÉCIMO SEPTIMO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que el denunciado y



querellado, infringió lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 41 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella interpuesta por don José Huili Villegas, en representación de doña Mary Nelly Molina Cárdenas.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en estos autos, se ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 22 y siguientes, de la cual se desprende que la actora ha demandado el pago de \$4.340.000 por concepto de daño emergente, en el caso de no fijarse un plazo de cumplimiento de reparación y entrega del vehículo, o de \$1.500.000 por el concepto de desvalorización, en caso de fijarse un nuevo plazo de reparación y entrega del vehículo, \$1.650.000 por concepto de lucro cesante, y \$4.000.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes intereses y las costas de la causa.

DÉCIMO NOVENO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo



2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

VIGÉSIMO: Que, en lo referente al daño emergente demandado, se debe hacer presente, que la parte demandante con los documentos acompañados a fojas 6, acredito haber depositado en la cuenta RUT de don David Caiguan Calapay, la suma de \$.1900.000. Por su parte la parte demandada acreditó con la copia de la factura electrónica de fojas 124, haber adquirido un repuesto para la reparación del vehículo de la demandada por un valor de \$566.997.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que además, el denunciado David Caiguan Calapay en su declaración de fojas 14, señala haber gastado \$180.000 en un capot, y \$120.000 en un parachoques, lo que no acreditó documentalmente, pero que fue reconocido por el testigo de la parte demandante don Luis Cárdenas Molina, a fojas 127 y 128, al señalar a la repregunta si sabe las partes del vehículo que se comprometió a reparar el señor Caiguan, señalando: "Como dije anteriormente, lo único que faltaba reparar era el techo", respondiendo más adelante a la repregunta en qué consistía la mano de obra y compra de repuestos por los que se contrataban los servicios del señor Caiguan: "Lo que era reparación del vehículo, la pieza lateral del lado izquierdo, capot, parachoques y techo".

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, atendido los severos daños experimentados por el vehículo de la demandante, los antecedentes allegados al proceso, y pruebas rendidas por las partes, este sentenciador estima, que el demandado deberá entregar a doña Mary Molina Cárdenas, dentro del plazo de diez días hábiles desde que la presente sentencia se encuentre firme o ejecutoriada, el vehículo de su propiedad, con todos los arreglos realizados hasta la fecha de esta sentencia, incluido el capot



parachoque, y los arreglos del costado izquierdo del vehículo.

VIGÉSIMO TERCERO: Que se condena al demandado a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$1.033.000, equivalente al saldo de lo pagado por la demandante y no ocupado por el demandado para la compra de repuestos para la reparación del vehículo de propiedad de doña Mary Molina Cárdenas.

VIGÉSIMO CUARTO: Que en cuanto a lo demandado por concepto de lucro cesante, no se hará lugar por falta de acreditación suficiente.

VIGÉSIMO QUINTO: Que en cuanto al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, éste se encuentra representado en el malestar, impotencia, y la sensación de inseguridad y desamparo que inequívocamente soportó la actora, al haber comprobado en varias ocasiones que su automóvil no había sido reparado en los plazos comprometidos por el demandado

VIGÉSIMO SEXTO: Que, en este orden de ideas, el testigo Luis Hardy Cárdenas Molina, en su declaración de fojas 127 y 128, señala que: "Yo creo que hay perjuicios morales debido a que para ella, para la Mary, su vehículo es de trabajo, de traslado de uso frecuente". Agregando más adelante que: "No se encuentra bien con esta situación. La tiene totalmente angustiada".

VIGÉSIMO SEPTIMO: Que en consecuencia y en opinión de este sentenciador, la suma de \$500.000 se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado a la actora.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los



Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

A) Que no se hace lugar a la tachada de fojas 129, sin costas.

B) Que se hace lugar a la querella por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **JOSE LUIS HUILLI VILLEGAS** en representación de doña **MARY NELLY MOLINA CÁRDENAS**, en contra de don **DAVID HERNÁN CAIGUAN CALAPAY**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido los artículos 12, 23 y 41 de la Ley N° 19.496, al actuar con negligencia, al no reparar el vehículo de propiedad de la querellante en los plazos acordados y no haber señalado por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hacía responsable del servicio o reparación. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del condenado, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

C) Que se hace lugar a la indemnización de perjuicios impetrada por don **JOSE LUIS HUILLI VILLEGAS** en representación de doña **MARY NELLY MOLINA CÁRDENAS** en contra de don **DAVID HERNÁN CAIGUAN CALAPAY**, en cuanto se le condena a pagar al actor, la suma de \$1.033.000 (un millón treinta y tres mil pesos) por concepto de daño emergente, y \$500.000 (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, todo lo anterior



más reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

D) Que además el demandado deberá entregar al demandante el vehículo de su propiedad, con todos los arreglos realizados hasta la fecha de esta sentencia, conforme a lo indicado en el considerando vigésimo segundo.

E) Que no se hace lugar a lo demandado por concepto de lucro cesante, por falta de acreditación suficiente.

F) Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°6452-2016.

Pronunciada por don **GERARDO ROSAS MOLINA**, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.
Autoriza don **JOAQUIN PACHECO MUÑOZ**, Secretario.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
08 FEB. 2018
OSORNO.....



JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE