

QUILLOTA, ONCE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.-

**VISTOS:**

A fojas 1, 38, 39 y 40 rolan documentos.

A fojas 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 25 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.

A fojas 9 declara OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA.

A fojas 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 41 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL MONTENEGRO E HIJOS LIMITADA**, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por JOSE MONTENEGRO ROZAS, ambos domiciliados en Avenida Condell N° 411, Quillota, por los siguientes hechos: Que, llevo su generador marca Kipor, al Servicio Técnico José Montenegro Rojas, con el objeto de realizarle su mantención anual. La máquina funcionaba correctamente y en perfecto estado de conservación. Es el caso que al concurrir a retirar el generador, este no estaba listo, por lo dejó pasar varios días para poder retirarlo; sin embargo, cuando concurrió al servicio técnico para tal efecto, notó que el generador estaba completamente desmantelado, por lo que en la empresa querellada se disculparon y días después se lo llevaron hasta su domicilio. En esa oportunidad, pagó la suma de \$100.000.- que correspondía a la mantención encargada, sin que le fuera entregada boleta ni recibo de dinero. Que, como el generador es una herramienta de uso necesario para su hogar, inmediatamente lo hizo funcionar; sin embargo, notó que su batería duraba muy poco, por lo que adquirió una nueva batería pensando que esa sería la solución, pero no lo fue. Ante esta situación, llevó el generador una vez más al servicio técnico, donde le señalaron que efectivamente no cargaba, por lo que sería reparado. Transcurridos unos días, el servicio técnico le entregó el generador, pero al ponerlo en marcha, nuevamente presentó la misma falla. Esta situación se repitió cinco veces y, en la última de ellas, el técnico llevó el generador hasta su domicilio y lo hizo funcionar de 10 a 15 minutos, en los que no presentó fallas; luego de ello, lo apagó para encenderlo más tarde, y cuando lo hizo, el aparato comenzó a generar mucho humo, razón por la cual, lo apagó nuevamente, no volviendo a encender desde esa oportunidad. La empresa querellada no le hizo entrega de recibos ni boletas de ningún tipo donde se establecieran las condiciones de mantención y el uso de repuestos nuevos o usados, la mano de obra, etc., que la Ley contempla como obligatorios, recibiendo por parte de la empresa sólo una orden de trabajo cuando por segunda vez el generador quedó en el servicio técnico; sin tener hasta la fecha una solución ni respuesta satisfactoria por parte de la querellada. Los hechos antes señalados configuran una infracción a los artículos 12, 23, 40 y 41 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se condene a la querellada al pago de la multa máxima legal.

**SEGUNDO:** Que, OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL MONTENEGRO E HIJOS LIMITADA**, representada para estos efectos, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por JOSE MONTENEGRO ROZAS, ambos domiciliados en calle Avenida Condell N° 411, Quillota, por los hechos expuestos al deducir la querella infraccional, los cuales se dan por expresamente reproducidos. Que, dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** representado por los gastos en que ha incurrido, así como



Copia conforme con Original que he ten a la vista.

Quillota, 13 de 20 d

*[Handwritten signature]*

los que ha dejado de percibir. Por este ítem, demanda la suma de \$1.000.000.- que corresponde al valor del generador marca Kipor, que quedó inutilizado por la negligencia de la demandada. Asimismo, demanda la suma de \$50.000.- correspondiente al costo de los fletes realizados para solucionar el problema generado por la demandada. **DAÑO MORAL:** La suma de \$800.000.- configurados por la profunda impresión y angustia que los hechos denunciados le provocaron y el grave detrimento a su salud y a su calidad de vida. Además, por las continuas molestias laborales, personales y familiares que la infracción de la demandada le provocó; todo ello, sumado el tiempo invertido en solucionar el problema materia de autos. Funda su presentación en lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$1.160.000.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.

**TERCERO:** Que, según OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA, empleado, domiciliado en Lomas de Manzanar, Parcela 13, Quillota, Cedula de Identidad N° 11.520.575-7, el 24 de diciembre de 2015, concurrió al Servicio Técnico de José Montenegro Rojas, ubicado en Avenida Condell N° 411, Quillota, con el objeto de que le fuera realizada una mantención a su generador eléctrico marca Kipor; puesto que, si bien es cierto, éste funcionaba correctamente, a veces tendía a detenerse. Señala que el técnico le realizó la mantención respectiva y le cobró \$100.000.-, suma que pagó al contado; sin embargo, desde ese momento, el generador comenzó a presentar problemas de funcionamiento, tales como dificultades para cargar la batería y para encenderlo; además de ello, comenzó a emitir mas humo de lo normal, pero aun cuando el querellado efectuó diversas reparaciones para solucionar el problema, el generador, en cada reparación quedaba peor, tanto así, que dejó de funcionar. Por lo antes señalado, solicita que se le haga devolución del dinero pagado, para poder enviar a reparar el generador a otro lugar.

**CUARTO:** Que, JOSE SANTOS MONTENEGRO ROSAS, contestando la querrela infraccional, solicitó su rechazo en atención a las siguientes consideraciones: Que, no es efectivo que el generador del querellante haya estado en buen estado, de lo contrario, no hubiese sido necesario llevarlo al servicio técnico que representa. En efecto, el generador fue recibido con fallas mecánicas, especialmente, en la parte del motor ya que presentaba problemas para partir, lo que quedó expresado en la orden de trabajo N° 006492, en la cual se señala expresamente que el aparato tenía problemas para cargar. En cuanto a los problemas eléctricos, estos corresponden a una orden de ingreso de cinco meses después. No es efectivo que el actor haya ido a buscar el generador en reiteradas oportunidades y que se le hubiere negado por distintas razones; por el contrario, debido a que el cliente les señaló que lo necesitaba lo más rápido posible, le llevó personalmente el generador hasta su domicilio, para que el cliente quedara satisfecho con el servicio. El querellante señaló en su acción, que el generador se mantenía en funcionamiento sólo mientras duraba la carga de la batería; sin embargo, el fallo por el cual le fueron solicitados sus servicios, era de carácter netamente mecánico y no eléctrico. Ante esta situación, el querellante solicitó nuevamente la reparación del generador, a lo cual accedió; sin embargo, éste se negó a pagar por el servicio, señalando que la reparación debió incluirse en el presupuesto que le había sido entregado originalmente, lo que no era procedente, puesto que, en aquella oportunidad, al momento de ingresar a reparación el generador, el propio actor encomendó un trabajo de tipo mecánico y no eléctrico, por lo que no le corresponde prestar el servicio gratuitamente. Que, el querellante, en su acción, hace presente que, después de dos meses se percató que no se le habían dado recibos ni boletas de ningún tipo donde se establecieran las condiciones de la mantención, el uso de repuestos nuevos o usados, mano de obra, etc., que la Ley 19.496 contempla como obligatorios; lo que no es efectivo, puesto que junto a la orden de trabajo y luego del retiro del generador, se emitió la respectiva boleta, siendo ilógico señalar que luego de cierta cantidad de tiempo, se haya dado cuenta de la situación que describe; sobre todo, teniendo en consideración el argumento de la querrela; esto es, el paso del tiempo y el mal servicio, caso en el cual, de haber sido efectivo, se hubiere

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016



alegado en su momento, lo que demuestra que el actor está actuando de mala fe y su verdadera intención es enriquecerse ilícitamente. Ante el reclamo formulado por el actor en SERNAC, y a fin de evitar pérdidas de tiempo, ofreció el cambio del generador por otro más nuevo y una garantía de 3 a 6 meses, lo que no fue aceptado en virtud de la querrela de autos. Su representada, no ha infringido en forma alguna los artículos 40 y 41 de la Ley N° 19.496; sino que, la situación que dio origen al presente juicio, se debió a que el querellante pretendía que el trabajo se efectuara gratuitamente, a lo que se negó; no obstante ello, para evitar gastos judiciales, ofreció en SERNAC, a fin de evitar gastos judiciales, la sustitución del generador por uno más nuevo, con garantía, solo para evitar un desmedro en su negocio debido a los malos comentarios que ha estado emitiendo el querellante; el que presente beneficiarse ilícitamente en estos autos. Es más, como se señaló anteriormente, el presupuesto realizado fue por un trabajo en el motor y no eléctrico. La misma orden de trabajo N° 004786, de fecha 24 de julio de 2015 señala el servicio requerido, esto es, "mantención cuesta que parta, revisar". Dicha orden no fue acompañada por el actor, debido a que es de cinco meses anterior a la que pretende hacer valer y, es aquella la que corresponde al presupuesto; sin embargo, luego de cinco meses, solicitó una nueva orden de trabajo; esto es, la N° 006492, de fecha 29 de diciembre de 2015. Por lo antes expuesto, disposiciones legales citadas, artículo 309 del Código de Procedimiento Civil, Leyes N° 18.287 y N° 19.496 y; conforme a derecho, solicita el rechazo de la querrela de autos; con expresa condena en costas.

**QUINTO:** JOSE SANTOS MONTENEGRO ROSAS, contestando la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitó su rechazo en atención a las siguientes consideraciones: Que, un resultado se considera objetivamente imputable cuando la acción del sujeto activo ha creado un riesgo jurídicamente desvalorado y ésta se haya realizado en el resultado. De esta forma, su actuar no ha sido negligente, culposo o doloso. Señala el demandante que, a raíz de los supuestos hechos de autos, debería ser indemnizado, pero lo cierto es que, no existen fundamentos plausibles para sustentar, tanto la querrela de autos, como la demanda. Por daño directo, se demanda la suma de \$1.000.000.-; sin embargo, el valor del generador Kipon, nuevo, tiene un valor de \$890.000.-. Teniendo en consideración que el generador del demandante es del año 90, ni siquiera tiene valor comercial, puesto que sale más barato comprar uno nuevo; con lo que se evidencia la mala fe con la que actúa el demandante y su deseo de enriquecerse ilícitamente. Señala además, que se le debe indemnizar por la cantidad de \$50.000.- por concepto de fletes, en circunstancias que el mismo indicó que el aparato le fue llevado hasta su domicilio junto con su respectiva boleta. Además de ello, solicita una indemnización ascendente a \$250.000.- por daño moral, debido a la pérdida de tiempo que supuestamente ha sufrido; sin embargo, esto no es fundamento del daño moral, por lo que mal podría ser indemnizado por ese motivo. Por lo antes expuesto, solicita el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios, en todas sus partes; con costas.

**SEXTO:** Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.

**SEPTIMO:** Que, el querellante y demandante acompañó como medio de prueba, bajo apercibimiento legal, Orden de trabajo N° 006492, emitida por José Santos Montenegro Rosas, con fecha 24 de diciembre de 2016, donde consta la falla del generador marca Kipon, materia de autos; rolante a fojas 1.

Documento no objetado.

**OCTAVO:** Que, la parte querrelada y demandada acompañó bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos: 1.- Presupuesto de fecha 29 de julio de 2015, respecto a la falla mecánica del generador; rolante a fojas 38. 2.- Orden de trabajo N° 004786, de fecha 24 de julio de 2015, respecto a los hechos de autos; rolante a fojas 39. 3.- Orden de trabajo N° 006492, de fecha 29 de diciembre de 2015, respecto de la falla eléctrica producida cinco meses después; rolante a fojas 40.



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 3 de 2008

Documentos no objetados.-

**NOVENO:** Que, a juicio del tribunal, con el mérito de los antecedentes, especialmente prueba rendida por las partes, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica no logran acreditar que el desperfecto sufrido por el Generador Marca Kipor sea imputable al actuar negligente del prestador del servicio. En efecto de la prueba rendida en autos, sólo el posible colegir que el citado Generador fue objeto de mantenimiento y ajustes de determinadas piezas, no formando convicción en esta sentenciadora que la revisión, mantenimiento y ajustes realizados por la denunciada fueren insuficientes, inapropiados dentro del marco de lo contratado.

**DECIMO:** Que, conforme a lo relacionado precedentemente, no se ha acreditado en autos que la querellada y demandada SOCIEDAD COMERCIAL MONTENEGRO E HIJOS LIMITADA, haya cometido una infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, motivo por el cual corresponde absolverla de la querrela interpuesta en autos por OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA.

**UNDECIMO:** Que atendido lo expresado en el considerando anterior la demandante no acreditó que la demandada haya cometido una infracción a la Ley 19.496, en consecuencia, no concurre la fuente de la obligación de indemnizar perjuicios, esto es, alguna infracción a las normas de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496; artículo 1698 del Código Civil; y artículos 1, 7, 9, 11, 17 y 23 de la Ley 18.287; y en especial su artículo 14 que faculta al sentenciador para apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica.

**SE DECLARA:**

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA, en lo principal del escrito de fojas 2 y siguientes de autos, en contra de "SOCIEDAD COMERCIAL MONTENEGRO E HIJOS LIMITADA", representada para estos efectos por JOSE MONTENEGRO ROZAS, ambos domiciliados en Avenida Condell N° 411, Quillota; por no haberse acreditado infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; sin costas, por haber tenido motivo plausible para accionar.

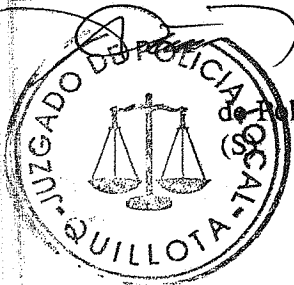
2.- Que, no se hace a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por OSVALDO VLADIMIR MACHUCA TAPIA, en el primer otrosí del escrito de fojas 2 y siguientes de autos, en contra de SOCIEDAD COMERCIAL MONTENEGRO E HIJOS LIMITADA, representada para estos efectos por JOSE MONTENEGRO ROZAS, ambos domiciliados en Avenida Condell N° 411, Quillota, por improcedente; sin costas por haber tenido motivo plausible para

Copia conforme con el  
Original que he tenido  
a la vista.

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Quillota, 1 de 3 de 2018

Causa Rol N° 2210/16.



Proveyó doña ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO, Juez de Policía Local (S). Autoriza doña JAIME CORTES VALDERRAMA, Secretario

Acto 13/07/2017  
Notificado a Waldo Vladimiro Machuga Tapia, defendido  
en su domicilio la Sentencia de autos

*[Handwritten Signature]*  
Comisario Municipal  
16/10

QUILLOTA dieciséis de Julio  
de dos mil dieciséis -

**A SUS ANTECEDENTES**

*[Handwritten Signature]*

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA  
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-  
RIADA CON FECHA 20 de Julio de 2017

QUILLOTA, 22 de Enero de 2018

Copia conforme con el  
Original que he tenido  
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



*[Handwritten Signature]*