

**Proceso Rol N° 20.750-5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, veintisiete de junio de dos mil diecisiete.**

**VISTOS;**

A fs.6 don **Juan Luis Alvarez Bustos**, cédula de identidad 3.991.779-3, domiciliado en calle Paraná N° 8426, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Reparadora de Muebles Don Joel**, representada por don Patricio Pinto, con domicilio ambos en Avda. Tomás Moro N° 749, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 23 de mayo de 2016, el proveedor denunciado habría concurrido a su domicilio a retirar 10 sillas de madera nativa y talladas y una mesa circunferencial con extensión y base de madera nativa tallada, con la finalidad de renovar la madera y las sillas, habiendo solicitado que el trabajo debía dejar las piezas señaladas en madera nativa.

2) Que, dado el trabajo que debía realizarse, procedió a comprar tela del tapiz para las sillas; que no obstante al ir a ver la marcha de los trabajos, se habría percatado que no se estaban realizando de acuerdo a lo acordado, sino que de manera negligente, ya que se habrían barnizado las sillas sin antes dejarlas en madera nativa.

3) Que, dado su disconformidad con el trabajo, habría exigido la restitución de sus muebles, a lo que la denunciada se habría negado.

Que, en consecuencia estima que el proveedor denunciado y demandado habría vulnerado lo dispuesto en las normas sobre garantías de productos y servicios, contenidas en los artículos 20 y siguientes de la Ley N° 19.496, ya que no habría efectuado devolución de sus bienes; señalando además, que en la especie existiría asimismo publicidad engañosa, ya que se le habría ofrecido un servicio que no se habría otorgado en la forma señalada, induciendo a error o engaño en cuanto a las características relevantes del servicio, solicitando se le condene como

autor de dichas infracciones, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 3.500.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.25.**

A **fs.23** comparece don **Patricio Walter Pinto Rivera**, cédula de identidad N° 10.880.544-7, mueblista, domiciliado en Guanajuato N° 8279, comuna de Lo Espejo, quien señala que el actor efectivamente habría contratado la renovación de 10 sillas, en que el trabajo consistía en pegarlas, retapizarlas y barnizarlas; además, una mesa redonda enchapada con base de madera, que había que raspar y barnizarla; por cuyos trabajos se habría cobrado la suma total de \$700.000.-; según presupuesto entregado, suma que no habría sido pagada por el actor; que desde el inicio de los trabajos habrían existido diferencias con el denunciante, ya que habría cambiado el color del barniz en tres ocasiones, aún cuando ya habían sillas barnizadas, debido a esto decidió no continuar con los trabajos, cobrando únicamente el trabajo realizado en las sillas ya que estas fueron pegadas, puestos tarugos y enguinchadas; que, el denunciante al momento de retirar las sillas se negó a firmar un acta de entrega, razón por la cual decidió no entregarle los muebles, manteniéndolos guardados en su taller.

A **fs.51** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la presencia del denunciante y demandante, asistido por su apoderado y del apoderado de la parte denunciada y demandada, oportunidad en que se contestaron verbalmente las acciones, solicitando su rechazo, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

A **fs.68** rola Acta de Absolución de Posiciones de don Patricio Pinto Rivera.

A **fs.70** rola Acta de Inspección del Tribunal llevaba a efecto en el establecimiento de la denunciada "Reparadora de Muebles Don Joel", ubicado en Avda. Tomás Moro N° 749, comuna de Las Condes, en que se inspeccionaron los muebles de propiedad del actor, pudiendo constatar que las sillas se encontraban apiladas en un rincón al final del local, encontrándose con sus resortes originales, pegadas, raspadas, encordeladas y con huinchas; faltando pintura, relleno y tapiz, y respecto de la mesa, se determinó que la cubierta y la base se encontraban separadas y guardadas en distintos lugares del local sin ninguna protección y sin que evidenciaran trabajos en la cubiertas, encontrándose el pilar de la mesa raspado sólo en su base.

A fs.82 rola Acta de Exhibición de Pendrive que contiene grabación del programa de televisión denominado la Jueza del canal de la red Chilevisión, en el cual se observa a las partes exponiendo los hechos y sus pretensiones; se realiza un análisis del trabajo efectuado por el demandado en base a opiniones de otros trabajadores del rubro, en entrevistas grabadas en el Barrio Italia; observándose en el estudio a don Vicente Rodríguez, experto en restauración, a quien se le exhiben las sillas materia del pleito, estableciendo en sus conclusiones que el trabajo está inconcluso, pero que las sillas no se han visto deterioradas con lo que se ha efectuado hasta el momento; finalmente se dicta por quien dirige el programa denominada La Jueza, un veredicto que recomienda a la empresa reparadora de Muebles Don Joel a devolver el comedor y las sillas en el estado que se encuentran al Sr. Alvarez, sin realizar cobro al respecto.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

#### **a) En cuanto a las tachas:**

**PRIMERO:** Que, la parte de denunciada formula tacha respecto del testigo don Ignacio Diego Uribe Manríquez, fundada en la causal de inhabilidad contenida en el N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de la imparcialidad necesaria para declarar; solicitando la parte denunciante el rechazo de la tacha, ya que no existirían antecedentes para hacer esa valoración por la parte contraria.

**SEGUNDO:** El artículo 358 N° 6 el Código de Procedimiento Civil, dispone: “**Son también inhábiles: N° 6 Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto;**” analizada la tacha opuesta de conformidad a lo declarado por el testigo, no es posible establecer que haya manifestado de manera alguna tener interés en el resultado del pleito, por lo que se rechaza la tacha opuesta a su respecto.

**TERCERO:** Que, la parte denunciante formula tacha respecto del testigo don José Francisco Carrasco Ortíz, presentado por la parte denunciada, fundada en las causales del artículo 358 N° 4, 5 y 6 del Código de

Procedimiento Civil, toda vez que el testigo dependería económicamente de la parte que lo presenta por que sería inhábil para declarar de conformidad a lo establecido en la disposición citada. Que, la parte denunciada solicita el rechazo de la tacha toda vez que se trata de un testigo presencial de los hechos y la valoración de su testimonio debe hacerse a través de las reglas de la sana crítica.

**CUARTO:** Que, en relación a la tacha formulada, cabe señalar que de lo declarado por el testigo no es posible establecer que se vea afectado por algunas de las inhabilidades alegadas por la parte denunciante, puesto que si bien se establece un relación de negocios, no se ha determinado que se sea bajo el vínculo de dependencia y subordinación que establece el artículo 358 en los numerales 4 y 5, como tampoco que haya manifestado un interés directo o indirecto en el resultado del pleito, por lo que se rechaza la tacha.

**b) En el aspecto infraccional :**

**QUINTO:** Que, en relación a los hechos denunciados, la cuestión controvertida resulta en determinar si la empresa " Reparadora de Muebles Don Joel ", ha incurrido en infracción a los artículos 19 , 20 y 21 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos de la garantía ofrecida por el servicio de reparación de muebles brindado, así como el artículo 28 de este cuerpo legal, por concepto de publicidad engañosa, ya que la parte denunciante afirma que el servicio no estaría al nivel de lo ofrecido.

**SEXTO:** Que, la parte denunciada y demandada, al solicitar el rechazo de las acciones señala que las acciones interpuestas son imprecisas por lo que deberían rechazarse, ya que además, no contienen peticiones concretas ; solicitando asimismo el rechazo de estas acciones, por carecer de fundamento y no ser efectivos los hechos en que se funda, ya que su parte no ha efectuado publicidad alguna de sus servicios por ningún medio, por lo que no puede atribuirse publicidad engañosa; que asimismo, hace presente que la materia habría sido sometida a arbitraje, en que se concluyó que el actor retirara los bienes sin efectuar pago por los insumos, cuyo costo sería de cargo de su parte. Que, en cualquier caso no existiría infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, y que el cumplimiento contractual que alega la parte denunciante, es de orden civil por lo que debió discutirse en esa sede.

**SÉPTIMO:** Que, la parte denunciante y demandante a fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba testimonial, mediante la declaración del testigo don Ignacio Diego Uribe Manríquez, quien legalmente juramentado declara que sabe y le consta que el juego de comedor del actor fue enviado a reparar al establecimiento denunciado, y que se encontraba en buenas condiciones antes de ser enviado; que asimismo, señala que le consta que las partes no llegaron a un acuerdo, ya que habría acompañado al Sr. Alvarez a retirar sus muebles, produciéndose un desacuerdo en el lugar, por lo que no se le restituyeron los muebles al actor, habiendo sido cargados en una camioneta por el dueño de establecimiento denunciado, para sacarlos del lugar, sin adoptar medidas de resguardo para protegerlos y siendo trasladados a una bodega de la que desconoce su ubicación.

Que, la parte denunciante rindió además, prueba documental consistente en: **1)** A fs.2 rola presupuesto de reparación por la suma de \$700.000.-; **2)** A fs.3 rola copia de factura de Comercial Las Américas S.A. por la suma de \$ 29.980.-; **3)** A fs.4 rola copia de reclamo ante SERNAC; y **4)** De fojas 26 a 34 rola set de Fotografías; habiéndose objetado de contrario dichas fotografías por no constar su autenticidad, debiendo rechazarse dicha objeciones ya que tratándose de instrumentos privados no procede que se impugnen por falta de autenticidad, sin que existan antecedentes que permitan establecer su falsedad o falta de integridad.

**OCTAVO:** Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó a fs.45 y siguientes, copia de carta de respuesta a SERNAC y de la denuncia y carta enviada al respecto por dicho organismo; y copia de presupuesto en que se detalla el trabajo y el monto cobrado por cada ítem, señalando la suma total de \$ 700.000.- y además, pen drive que contiene grabación de programa de televisión en que las partes intervinieron; cuya acta de exhibición rola a fs. 82; documentos no objetados de contrario.

Que, con la misma finalidad, rindió prueba testimonial mediante la declaración del testigo don José Francisco Carrasco Ortíz, quien interrogado ratifica lo expuesto por la parte que lo presenta, en orden a que no hubo acuerdo con el actor respecto del color del barniz que debía utilizarse para las sillas, razón por la cual se habría decidido no prosperar en los trabajos acordados, y que no obstante que se habían realizado algunos trabajos en las sillas, como poner huinchas nuevas, coser y encordelar los resortes de las sillas, produciéndose un desacuerdo entre las partes, por lo que el dueño del local decidió no

entregar los muebles; señalando que además, las partes habrían sometido la materia al arbitraje de un programa de televisión llamado "La Jueza", donde se habría decidido que los muebles se entregaran y el costo de los trabajos se asumiera por el establecimiento denunciado.

**NOVENO:** Que, a fs.70 rola Acta de Inspección del Tribunal llevada a efecto en el local de la denunciada, en que se pudo establecer el lugar y estado de almacenamiento de los muebles, constatando que : "Las sillas se encuentran apiladas en un rincón al final del local, ocho de un mismo modelo y dos de otro. Están sucias con polvo. Las ocho sillas se encuentran con los resortes originales, pegadas, raspadas, encordeladas y con huinchas. Les falta pintura, relleno y tapiz, Hay dos teñidas con una mano de barniz que según los dichos del demandado, se trataría de la prueba de color que se había efectuado a elección del demandante. Las dos sillas de un modelo distinto están pegadas, raspadas y con una mano de barniz." y "En cuanto a la mesa, la cubierta y base están separadas y guardadas en distintos lugares del local sin ninguna protección."

**DÉCIMO:** Que, analizados los antecedentes del proceso a la luz de los principios de la sana crítica, es posible establecer lo siguiente : 1) Que, las partes acodaron una prestación de servicio, consistente en la reparación de un comedor compuesto por 10 sillas, 8 de un estilo y dos de otro y una mesa de comedor con cubierta y pedestal de madera; 2) Que, iniciado los trabajos, las partes no llegaron acuerdo en cuanto al detalle de los trabajos y en especial en el color del barniz que debía emplearse en las sillas, por lo que decidieron no prosperar en el contrato; y 3) Que, los bienes descritos se encuentran bajo la custodia de la empresa denunciada.

**UNDÉCIMO:** Que, si bien consta en autos, del documentos acompañado por la parte denunciante a fs. 2 y reiterado por la parte denunciada fs. 50, que el presupuesto acordado para el total de los trabajos que debían efectuarse ascendía a \$ 700.000.-; no se ha acreditado que se haya realizado la totalidad o parte del pago de dicha suma.

**DUODÉCIMO:** Que, del mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, de los documentos acompañados y prueba testimonial rendida, fluye que entre las partes surgió un desacuerdo durante la etapa inicial de los trabajos, por lo que ambas decidieron no prosperar en el contrato; que en estos hechos, no se advierte que se haya incurrido por la parte denunciada en infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en los términos en que se le imputa a la denuncia, toda vez que los antecedentes no se advierte vulneración a las

normas sobre garantía de la prestación de servicios, como tampoco que se hubiera incurrido en publicidad engañosa, puesto que no se ha acreditado que la parte denunciada haya efectuado publicidad alguna respecto de sus servicios que pueda inducir a error o engaño a los consumidores, ya que la fotografía de la fachada del local comercial que rola a fs. 33, es insuficiente al efecto.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, dado lo señalado precedentemente, no habiéndose acreditado las infracciones que se le imputan al proveedor Reparadora Don Joel, se rechaza en todas sus partes la denuncia y demanda interpuestas en su contra a fs.6 por don Juan Luis Alvarez Bustos.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, atendido a que las partes no perseveraron en el contrato de prestación de servicios sobre que recaen las acciones, la parte denunciada deberá restituir los muebles descritos de propiedad del actor.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fs.6 por don **Juan Luis Alvarez Bustos** en contra de **Reparadora de Muebles Don Joel** por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, el proveedor **Reparadora de Muebles Don Joel**, representada por don Patricio Pinto Rivera, ubicado en Avda. Tomás Moro Nº 749, Las Condes, deberá hacer entrega de los muebles consistente en 10 sillas y una mesa de comedor de madera, a su propietario don Juan Luis Alvarez Bustos, dentro del plazo de 10 días de ejecutoriado que sea el presente fallo, quien deberá retirarlos al lugar mencionado.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

d) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

