Fojas noventa y cinco - 95-

Rol N° 7462-2018/SCN

Talca, siete de febrero de dos mil diecinueve.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 16 y siguientes el abogado don **PABLO PÉREZ GARCÍA**, en representación convencional de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE**, Profesor de Educación Física, Cédula Nacional de Identidad Nº 17.184.884-9, domiciliado Villa Alto Las Palmeras Nº 00, comuna de Cauquenes, interpuso querella por infracción a la Ley Nº 19.496, en contra de la empresa **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS**, RUT 92.475.000-6, representado legalmente por su Gerente de Sucursal don **MAX KAUFMANN RITSCHKA**, Cédula Nacional de Identidad Nº 8.382.972-7 o quien sus derechos represente, ambos con domicilio en calle 21 Oriente Nº 2050, comuna de Talca,.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expuso que posee un vehículo marca Mercedes Benz, modelo E 240, año 1998, el que lo adquirió para trasladarse desde la ciudad de Cauquenes a la Comuna de Curanipe, donde se encuentra su trabajo.

Que, en el mes de mayo de 2017, el vehículo ya individualizado no arrancó, por lo que debió buscar un taller mecánico para que lo reparara en el menor tiempo posible y atendido a que se trata de un vehículo de lujo debía buscar un taller mecánico que le ofreciera calidad y responsabilidad en el servicio, además de experiencia en la marca Mercedes Benz, concurriendo el 26 de mayo de 2017 al taller de la empresa Kaufmann S.A., ubicado en calle 21 Oriente Nº 2050, Talca, debiendo contratar el servicio de grúa para trasladar su vehículo desde la ciudad de Cauquenes hasta los talleres de la empresa, siendo atendido en el lugar por el Asesor de Servicio de la querellada don Gabriel Eduardo Saldías Opazo, quien extendió la PRE-ORDEN, en la que ordenaba practicar un diagnóstico y presupuesto de reparación del automóvil, teniendo como fecha estimada de entrega el día 30 del mismo mes y año.

Que, el 1 de junio de 2017 se le entregó a su mandante un presupuesto de reparación Nº 0100795867 que sumaba $ 1.546.762.- y donde se le informaba que para comenzar con las reparaciones debía depositar la suma de $ 650.000.-, dinero que su representado transfirió desde su cuenta RUT de Banco Estado, el 5 de junio de 2017, "*obligándose la empresa a importar los repuestos necesarios para el servicio, fijando un mes como plazo para su reparación y entrega, específicamente hasta el 7 de julio de 2017*".

Continuó relatando que por razones desconocidas por su representado, la reparación del vehículo tardó más de lo acordado y cada vez que consultaba cuando debía retirar su vehículo el asesor de servicio le informaba que debía esperar, "*en una primera instancia esta demora fue imputada al retardo en la importación de los repuestos, los que fueron supuestamente recibidos el día 24 de junio de 2017*", situación que fue entendida por su representado aceptando que la reparación fue prolongada por un nuevo periodo de un mes, es decir hasta el 7 de agosto de 2017, nuevo plazo de entrega que tampoco fue respetado, llegada la fecha, su mandante fue nuevamente informado que su vehículo no se encontraba en condiciones de ser entregado, "*desde entonces ha solicitado informes a la empresa vía correo electrónico en diversas oportunidades, muchos de los cuales comenzaron a ser devueltos, por cuanto el asesor de servicios que había sido asignado al querellante, don GABRIEL EDUARDO SALDÍAS OPAZO ya*

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y seis - 96 -

no trabajaba para la empresa, desde entonces, mi representado ha mantenido contacto vía telefónica con diversos agentes que solo le entregan información ambigua y contradictoria sobre la reparación de su vehículo".

Que la situación expuesta anteriormente se prolongó hasta el 18 de mayo de 2018, fecha en la que luego de exigir a la empresa el cumplimiento de las condiciones y términos del servicio pactado, se le impuso a su representado la obligación de retirar el vehículo de sus talleres en las mismas condiciones en las que se encontraba a la fecha de su ingreso, *"toda vez que, las reparaciones efectuadas no habían tenido resultados positivos y el vehículo continuaba sin arrancar"*, además se le informó debía pagar una suma extra de dinero por diversos cargos que no fueron especificados.

Por último señaló que la empresa se ha negado injustificadamente a prestar a su representada el servicio por el que fue contratada y reparar su vehículo conforme a lo acordado, *"sin esgrimir causa alguna que lo justifique"*. Hizo presente que a la fecha de la presentación, el vehículo de su representado se encontraba aun en el taller de la querellada, con las mismas condiciones en las que ingresó, pese a haber recibido el pago de $ 650.000.- *"suma equivalente al 50% aproximado del costo total de su reparación"*, antecedentes por los que sostiene que la empresa no ha respetado los términos y condiciones que fueron ofrecidos a su mandante en la prestación del servicio, por lo que su representado el 24 de mayo de 2018 interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, servicio en el que la empresa querellada a pesar de reconocer haber fracasado en la operación de arranque del vehículo de su representado , desconoció por completo su responsabilidad en los hechos señalados.

En cuanto al derecho expresó que la querellada ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, el que transcribió, y seguidamente señaló que la empresa querellada no ha respetado los términos y condiciones desde que incumplió los plazos pactados para la reparación y entrega del vehículo, sino que además al tomar arbitrariamente la decisión de entregarlo en las mismas condiciones en que ingresó a su taller, por lo que consecuentemente con lo expuesto resulta plenamente aplicable lo estatuido en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, ya que la infracción ha sido cometida por el comportamiento o actuar negligente de la querellada en la prestación del servicio para el que fue contratada.

Finalmente en mérito de lo expuesto y dispuesto en los artículos 1, 7, 12, 23 y demás disposiciones pertinentes de la Ley Nº 19.496, normas aplicables de la Ley Nº 18.287, solicito al Tribunal tener por interpuesta querella infraccional en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS** condenar al infractor al máximo de las multas previstas por Ley, para cada una de las infracciones de la Ley Nº 19.496 que resulten acreditadas, con costas.

SEGUNDO: Junto a lo anterior, el abogado don **PABLO PÉREZ GARCÍA**, en representación convencional de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE**, ya individualizado, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS**, representada legalmente por su Agente de Sucursal don **MAX KAUFMANN RITSCHKA**, ambos ya individualizados. En cuanto al fundamento de su acción, el demandante dio por reproducido lo expuesto en la querella infraccional.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T...
La presente es copia fiel de su origin...
07 FEB 2019
TALCA, ___ de _____ de ____

Fojas noventa y siete - 97 -

Agregó que los hechos descritos en la querella infraccional, dan cuenta de la relación de causa y efecto existente entre el actuar negligente e infraccional de la querellada y demandada civil y el perjuicio causado a su representado *"toda vez, que es evidente que dejo de cumplir con una obligación esencial que le impone la ley, desarrollando con su conducta la hipótesis contenido en el art. 23 de la Ley 19.496, como consecuencia de haber ofrecido la prestación de un servicio, que producto de su negligente actuar en definitiva no prestó, causando a mi representado un menoscabo en su calidad de Consumidor"*.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE**: **$ 5.500.000.- (cinco millones quinientos mil pesos),** por este concepto expresó *"dicho monto corresponde al daño emergente por concepto del costo total de reparación del vehículo de mi representado por la suma de $ 1.546.792 (un millón quinientos cuarenta y seis mil setecientos noventa y dos pesos) de los cuales fueron abonados a la querellada y demandada civil un total de $ 650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos) al momento de ingresar el vehículo a sus talleres, y los restantes $ 3.453.208 (tres millones cuatrocientos cincuenta y tres mil doscientos ocho pesos) corresponden al costo que ha debido desembolsar mi representado por concepto de movilización para trasladarse a los lugares en que lo hacía con su vehículo, en especial desde su vivienda en la ciudad de Cauquenes, hasta su lugar de trabajo en la ciudad de Curanipe"*; **DESVALORIZACIÓN: $ 1.500.000.- (un millón quinientos mil pesos),** en cuanto a este concepto señaló *"correspondientes a la desvalorización comercial experimentada por el vehículo durante el tiempo que ha permanecido en sus dependencias por su sola negligencia, toda vez que, por tratarse de un vehículo Mercedes Benz, del año 1999, cada año transcurrido su valor comercial experimenta una fuerte baja o caída, y el hecho que mi representado no hubiese podido disponer de él desde mayo del año 2017 por el actuar infraccional de la querellada, le ha negado la posibilidad de vender el vehículo y evitar asumir esta devaluación, por lo que corresponde sea indemnizado por este concepto"*; **DAÑO MORAL**: **$ 8.000.000.-(ocho millones de pesos)**, o la suma que el Tribunal estime de derecho, conforme al mérito de los antecedentes, con costas, en este sentido expresó *"mi representado ha sido engañado con lo que fueron sus ofrecimientos y sus reales actuaciones, las que en definitiva terminan en una infracción a la Ley del Consumidor, provocándole un estado de angustia y ansiedad difíciles de explicar, porque no parece entendible que una empresa de la categoría KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS abuse de la confianza y de su posición frente al cliente consumidor – justamente por la posición en que se encuentra - habida consideración que en las circunstancias en que se produjo el incumplimiento de sus obligaciones, no admiten justificación"*.

En cuanto al derecho hizo referencia al artículo 1, 3 letras d) y e), 12, 23, 50, 50 A), B), C) y D) todos de la Ley Nº 19.496, Ley Nº 18.297, artículos 2.314 y ss., del Código Civil, y artículo 254 y ss., del Código de Procedimiento Civil.

Por último solicitó al Tribunal en mérito de lo expuesto y las disposiciones legales citadas, tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS**, representada legalmente por su Agente de Sucursal don **MAX KAUFMANN RITSCHKA**, ambos ya individualizados y en definitiva acogerla condenando a la demandada a pagar a su representado la suma total de $ 15.000.000.- o lo que el Tribunal

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y ocho - 98 -

determine conforme al mérito del proceso, montos que solicitó sean reajustados en la forma que ordena la Ley, con costas.

A fojas 24 el Tribunal tuvo por interpuesta querella infraccional y demanda civil por infracción a la Ley Nº 19.496.

TERCERO: Que, a fojas 66 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se celebró el 13 de noviembre de 2018, con la comparecencia del querellante infraccional y demandante civil don **ISAAC SOTO DUARTE,** representado por su abogado don **PABLO PÉREZ GARCÍA,** y por el abogado don **PEDRO PÉREZ DURÁN**, a quien se le confirió previamente delegación de poder, y con la comparecencia de la querellada infraccional y demandada civil **"KAUFMANN S.A. VEHICULOS MOTORIZADOS",** representada por el abogado don **PEDRO MOYA BONOMI**, quien acreditó patrocinio y poder en audiencia.

La parte querellante infraccional y demandante civil de don **ISAAC SOTO DUARTE**, representado por los abogados don **PABLO PÉREZ GARCÍA** y don **PEDRO PÉREZ DURÁN,** ratificó sus acciones, en todas sus partes, con costas.

El Tribunal tuvo por ratificada la querella infraccional y la demanda civil de autos.

La parte querellada infraccional y demandada civil **"KAUFMANN S.A. VEHICULOS MOTORIZADOS"**, representada por su abogado don **PEDRO MOYA BONOMI**, contestó la querella infraccional y demanda civil mediante minuta que acompañó en ese acto y que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia, solicitando en definitiva el rechazo de la querella y demanda, con costas. La referida minuta que rola a fojas 38 y siguientes, señala:

En cuanto a la querella infraccional: El representante de la querellada Comercial Kaufmann S.A., solicitó el rechazo de la acción infraccional en todas sus partes y se le absuelva de toda responsabilidad.

Fundó su solicitud expresando que Comercial Kaufmann no ha infringido la Ley Nº 19.496, que es efectivo que el automóvil Mercedes Benz E 240, año 1998, fue ingresado a las dependencias de su representada el 26 de mayo de 2017, en grúa, *"el móvil ingresó sin dar arranque, en condiciones de desarme y con daños en su interior (asientos destapizados, techo roto, etc.)"*.

Seguidamente señaló que el 1 de junio de 2017, se le envió por correo electrónico al cliente una cotización de los trabajos necesarios para darle arranque al vehículo, donde se le informó en forma expresa que podían existir costos adicionales ya que la unidad ingresó con los componentes que se le cotizaron en estado de desarme, sin saber si funcionaban, aceptando el demandante las condiciones indicadas y depositando la suma de $ 650.000.- para proceder a la importación de repuestos.

Que, el 24 de junio de 2017, se recibieron los repuestos y se instalaron conjuntamente con los que iban en estado de desarme, y procedieron a probar la unidad sin resultados positivos, razón por la que considerando el precio comercial del auto (aproximadamente $ 4.500.000.-) se efectuaron una serie de llamados al cliente para informarle la inviabilidad de la reparación, ya que la solución del problema resultaría mayor al valor del vehículo, sin lograr comunicarse con

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
El presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y nueve - 99 -

él durante muchos meses. Que la comunicación con el cliente se logró solo el 18 de mayo de 2018, fecha en la que se le explicó la situación y se le solicitó que acudiera a la sucursal a retirar su vehículo, *"ya que no había sido posible darle arranque con los trabajos ejecutados"*. Manifestó que no se le ofreció seguir profundizando en la reparación, a fin de no incurrir aún en mayores gastos *"ya que de ser así, podrían sobrepasar el valor comercial del auto en caso de haberse realizado"*, quedando el cliente en devolver el llamado al día siguiente, situación que no ocurrió y hasta la fecha no ha retirado el vehículo del taller de la Sucursal de Talca

Concluyó expresando que Kaufmann en todo momento cumplió con las obligaciones que impone la Ley del Consumidor, realizando los trabajos de reparación convenidos con el cliente, haciendo especial hincapié que el vehículo ingresó al taller mediante una grúa y en estado de desarme, los que si bien no fueron suficientes para poner fin al problema que el vehículo presentaba, esta situación le fue comunicada oportunamente al interesado, quien no daba respuesta a los requerimientos de su representada. Agregó *"Cabe hacer presente además, que pasaron meses sin que el Sr. Soto Duarte acudiera al taller de mi representada a informarse del estado del vehículo, ni tomara contacto de ningún tipo, demostrando que la negligencia es de su parte, por cuanto mi representado si cumplió con su deber de reemplazar repuestos y efectuar los trabajos de reparación en los términos convenidos, sin resultados positivos , por cuanto el vehículo ingresó en condiciones defectuosas que impedían determinar si el arranque era el único problema que tenía, unido al hecho de que el perseverar en los trabajos, elevaría los gastos a un monto superior a su precio comercial"*

Finalmente solicitó al Tribunal tener por contestada denuncia infraccional deducida en contra de Kaufmann S.A. y en definitiva absolverla de todos los cargos formulados, con costas.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: El representante de la empresa demandada solicitó su rechazo.

Argumento su solicitud expresando en primer lugar que del análisis del Certificado de Anotaciones vigentes del vehículo P.P.U. SZ.3130, resulta de manifiesto que el Sr. Soto Duarte, no es el actual propietario del vehículo, ni lo era a la fecha del ingreso al taller de su representado, por lo que carece de legitimación activa para actuar en esta causa, en lo que dice relación con el daño emergente equivalente al valor comercial del vehículo y su desvalorización

Seguidamente señaló que en el caso de autos, el demandante carece de legitimación activa para actuar en estos autos en contra de su representada, que no es el titular del derecho que pretende, y que su demanda no puede tener éxito mediante una declaración del Tribunal.

Finalmente en atención a lo ya manifestado solicitó al Tribunal acoger la excepción planteada de falta de legitimación activa, desestimando la demanda en todas sus partes por carecer el demandante civil de legitimación para accionar en estos autos, con costas.

En subsidio, contestó la demanda civil señalando que existe una completa ausencia de supuestos normativos para fundar una indemnización de perjuicios en favor del demandante. En ese sentido, sostuvo que Comercial Kaufmann S.A., cumplió plenamente con todas las

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas cien - 100 -

obligaciones que le caben como taller mecánico, realizando las acciones de reparación convenidas dentro de los plazos establecidos para ello.

En cuanto a los montos demandados por daño emergente expresó que es absolutamente injustificado y desproporcionado, "*ya que además de carecer el actor de legitimidad activa para demandar, pretende una suma superior al valor comercial de un vehículo, el que ingresó al taller apoyado de una grúa, en estado de desarme, con diversas fallas mecánicas, además de encontrarse con los asientos destapizados y el techo roto*", por lo que resulta de manifiesto que este concepto obedece a un intento audaz de enriquecimiento sin causa de parte de la contraria.

Con respecto al monto solicitado por concepto de daño moral señaló que su representado cumplió con todas las obligaciones pactadas, particularmente en lo referido a la reparación encomendada, los que por factores no imputables a este, no pudieron terminar con el problema de arranque del vehículo. Seguidamente expresó que para que sea acogida la indemnización por daño moral será fundamental que el actor acredite la real existencia de una lesión a sus sentimientos, afecciones o tranquilidad anímica, cuestiones estas que no podrán presumirse, ni bastarse, solo con los dichos de la demanda, sino que deberán acreditarse de acuerdo a lo exigido en el artículo 1698 del Código Civil.

Finalmente, manifestó que en el improbable caso que el Tribunal acogiere la demanda deducida en contra de su representada, se fije como indemnización el mínimo, de acuerdo con lo probado y se le libere del pago de las costas ya que ha tenido fundamento plausible para litigar. Expresó que su parte no duda que no solo no le asiste la responsabilidad en los hechos, sino que además el monto demandado no guarda relación con el verdadero daño sufrido aparentemente por el actor.

Por último, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Nº 19.496, disposiciones legales citadas y demás que resulten pertinente solicitó al Tribunal tener por contestada la demanda civil entablada en contra de Comercial Kaufmann S.A., y que en definitiva se rechace en todas sus partes, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la querella infraccional y la demanda civil.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

CUARTO: Que a fojas 77 rola presentación del abogado don Pablo Alejandro Pérez García, en la que hizo una serie de observaciones a la prueba.

QUINTO: Que a fojas 92 quedaron los autos para fallo.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas ciento uno - 101 -

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que la querella y demanda civil impetradas ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la querellante infraccional y demandante civil representada por los abogados Sr. Pérez García y Sr. Pérez Durán , rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 15 y 46 a 49 de autos, consistente en: **1)** Mandato Judicial, otorgado el 27 de junio de 2018 por don Isaac Sadrac Soto Duarte a don Pablo Alejandro Pérez García, ante Notario Público don Teodoro Durán Palma; **2)** Comprobante de transferencia electrónica emitida por Banco Estado, fecha de transferencia 5 de junio de 2017, por un monto de $ 650.000.-; **3)** Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del vehículo P.P.U SZ-3110; **4)** Copia de respuesta, emitida por Kaufmann ante reclamo N° R2018W2215448, de 05 de junio de 2018; **5)** Copia de reclamo Nº R2018W2215448 interpuesto por don Isaac Sadrac Soto Duarte ante Servicio Nacional del Consumidor, el 24 de mayo de 2018; **6)** Copia simple de Pre orden N° 201840635, emitido por Kaufmann S.A. el 26 de mayo de 2017 a nombre de don Isaac Sadrac Soto Duarte; **7)** Copia simple de presupuesto o cotización N° 0100795867, emitido por Kaufmann S.A el día 29 de mayo de 2017 a nombre de don Isaac Sadrac Soto Duarte, por un monto total de $ 1.546.792.-; **8)** Impresión de correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2017, enviado a don Isaac Sadrac Soto Duarte, por don Gabriel Saldías Opazo; **9)** Contrato de trabajo de don Isaac Soto Duarte, suscrito el 02 de abril de 2018, entre él y la Ilustre Municipalidad de Pelluhue; **10)** Contrato de prestación de Servicios a honorarios de 7 de marzo del año 2017, suscrito entre don Isaac Soto Duarte y la Ilustre Municipalidad de Pelluhue; **11)** Declaración jurada de residencia realizada por don Isaac Sadrac Soto Duarte, ante Notario Público de Cauquenes don Óscar Lora Romero, el 12 de noviembre de 2018.

TERCERO: Que, la querellada infraccional y demandada civil representada por el abogado Sr. **Moya Bonomi**, rindió la prueba documental rolante a fojas 50 a 65 de autos, consistente en: **1)** Correos electrónicos de 1 y 2 de junio de 2017 entre el asesor de servicio de Kaufmann S.A. don Gabriel Saldías y el querellante y demandante don Isaac Soto Duarte; **2)** Presupuesto de reparación emitido por Kaufmann S.A el 29 de mayo de 2017, del vehículo P.P.U. SZ-3110, por un monto total de $ 1.546.792; **3)** Copia de Mandato Judicial de 9 de enero de 2017 otorgado en la Notaria de Santiago de don Patricio Raby Benavente donde consta la personería de don Pedro Moya Bonomi; **4)** Certificado de Anotaciones Vigentes extendido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, correspondiente al vehículo P.P.U. SZ.3110-3 de propiedad de Automotora Olivera Ltda.; y **5)** Impresiones de conversaciones por Whatsapp, sostenida entre el jefe de servicio don Claudio Tapia y don Isaac Soto.

CUARTO: Que, la querellante infraccional y demandante civil de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE**, rindió la prueba testimonial rolante a fojas 68 a 75 de autos, consistente en la declaración de los testigos doña **PAULA ELIZABETH JARPA ASCENCIO**, don **MIGUEL ÁNGEL CÁCERES PAREDES**, don **JUAN ENRIQUE SOTO FERNÁNDEZ** y don **ISAAC ARON PAREDES VÁSQUEZ**, quienes previamente juramentados declararon:

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas ciento dos - 102 -

La testigo Sra. **JARPA ASCENCIO**: "*Mi papa es el dueño del auto, es una auto de una sociedad en donde mi papá era socio y se lo vendió a don Isaac el año 2016, que don Isaac recuerdo que necesitaba con urgencia un vehículo entonces mi papá tenia este vehículo que no estaba ocupando que estaba en perfecto estado en ese momento de hecho yo lo maneje muchas veces sin ningún problema, luego al tiempo después de que se lo vendiera Isaac me cuenta que el vehículo presentó un problema, él lo evaluó y me contó que tenía un problema con el arranque según los mecánicos, ingenieros que lo habían revisado, después de eso he estado presente en el proceso conociendo los detalles de lo que ha ocurrido con el auto de ahí en adelante, de hecho acompañé a Isaac a dejar el auto a Kaufmann, el 26 de mayo de 2017, en ese momento el encargado Gabriel Saldías ingresó el vehículo e indicó que enviaría un presupuesto vía correo electrónico, días después envió el correo indicando que la chapa no tenía reparación y que necesitaban cambiar el repuesto, y que se entregaría en el plazo de 1 mes y especificó que el presupuesto era para dar arranque al vehículo, luego de pasado el mes aún no había ninguna respuesta de parte de Kaufmann y 3 meses después don Gabriel llama a Isaac para decirle que el repuesto aún no había llegado y que se había intentado reparar el vehículo, a lo que Isaac le pidió que le enviara un reporte por escrito pero sin ninguna respuesta por parte de don Gabriel, luego de eso, Isaac recibió información contradictoria de parte de la empresa en distinta ocasiones, nunca le indicaron si el repuesto había sido cambiado o no, de hecho incluso en una ocasión que su auto estaba listo para ser retirado y cuando él preguntó si estaba andando le dijeron que no sabían y que lo iban a volver a llamar, en definitiva nunca volvieron a llamar y finalmente comenzaron a llamarlo para decir que tenía que retirar el vehículo en las condiciones que estaban, ellos se negaron a entregar un nuevo presupuesto en distintas oportunidades aparte de estar presente en este proceso respecto del vehículo he sido testigo de todo el perjuicio económico y moral que él ha traído a Isaac no contar con su vehículo y no recibir una respuesta satisfactoria por parte de la empresa, él trabaja en Curanipe y vive en Cauquenes y ha tenido que viajar constantemente a su lugar de trabajo el cual implica movilización constante y no lo ha podido hacer debido a que no cuenta con su vehículo particular*". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada.

El testigo Sr. **CÁCERES PAREDES:** "*Yo conozco a Isaac porque yo soy de Curanipe, inclusive por el rubro porque él tiene una Escuela de Surf fomenta el deporte igual compartimos ya que el pueblo es chico y todos practican Surf, la mayoría entonces todos nos conocemos entre sí, también doy fe que el año 2016 don Isaac adquirió para su trabajo un auto para movilizarse y poder trabajar blanco marca Mercedes, al cual también doy fe que el auto poseía problemas con el arranque, lo indicó en varias ocasiones por lo cual el año 2017 lo envió a reparar, también estoy en conocimiento de la fecha del año 2017 hasta ahora don Isaac ha tenido varios inconvenientes para llevar a cabo su trabajo, para poder trasladarse desde Cauquenes a Curanipe, lo cual lo imposibilita en tiempo y poder dar un buena servicio*". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

El testigo Sr. **SOTO FERNÁNDEZ**: "*el vehículo Mercedes Benz modelo Elegan, llegó al taller porque no arrancaba, como el problema no está dentro de mis capacidades yo busqué a un trabajador de Kaufmann su nombre Pablo Cabrera, quien evaluó el vehículo lo escaneó y concluyó que necesitaba configuración de llave, ese fue el diagnóstico y él me recomendó llevarlo a Kaufmann porque ahí tenían la representación de la marca y la solución del problema, también yo fui quien consiguió la grúa para trasladar el vehículo a las dependencias de Kaufmann y en dos ocasiones, también soy cliente de Kaufmann hace muchos años por mi*

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ... de ... de ...

Fojas ciento tres - 103 -

oficio, haciendo consultas por el avance de la reparación del vehículo, por sentirme responsable del ingreso del vehículo a Kaufmann sin tener ninguna respuesta satisfactoria de parte de Kaufmann y de las personas que me atendieron toda consulta que se hace con personal de Kaufmann es verbal no escrita, por tanto, no quedó registro de mis conversaciones con el recepcionista y con el jefe de taller de entonces". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

El testigo Sr. **PAREDES VÁSQUEZ**, declaró "*un día, no recuerdo bien exactamente el día, pero recuerdo que fue en mayo del año 2017 alrededor de las 4 de la tarde, ingresó un auto de Mercedes Benz de color blanco a mi taller mecánico, el síntoma de este vehículo era que no daba arranque, entonces se siguió el protocolo de trabajo donde primero se le hace un diagnóstico al vehículo, el primer paso fue revisar la carga de batería, una vez que estaba bien se verificó el estado de los fusibles del vehículo, una vez que todo eso estaba bien ,se le hizo un escáner al vehículo para obtener una lectura electrónica del estado del motor del vehículo y se obtuvo una información de una señal de anti arranque, donde pudimos concluir que no reconocía el vehículo la llave, entonces empezamos indagar en el problema y simplemente no podíamos nosotros restaurar el sistema y por lo general los derivamos a Kaufmann porque se necesitaba configurar el sistema y hermanar la llave al auto, ahí se llevaron el auto y no supe más*". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

QUINTO: Que, luego del análisis de las pruebas y los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador considera que se encuentran acreditados los siguientes hechos y circunstancias:

- Que el 26 de mayo de 2017 el vehículo marca Mercedes Benz, modelo E-240, color blanco escarcha, año 1998, P.P.U. SZ.3110-3, ingresó al taller que pertenece a Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados y/o Comercial Kaufmann S.A., ubicado en la calle 21 Oriente Nº 2050, comuna de Talca, a través de una grúa, ya que el auto no encendía.
- Que don Isaac Soto Duarte, depósito a la cuenta corriente de Banco Santander, perteneciente a la empresa Kaufmann la suma de $ 650.000.- para que iniciara con los trabajos de reparación, importando los repuestos que se requerian.

SEXTO: Que, teniendo presente que la querella interpuesta por el abogado don Pablo Pérez García, en representación de don Isaac Soto Duarte apunta a que el servicio técnico de Kaufmann S.A. no habría respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino u ofreció al consumidor la prestación del servicio, toda vez que no le dio solución factible al problema de su representado, negándose injustificadamente a prestar el servicio por el que fueron contratados, el Tribunal ha arribado al convencimiento que dichas infracciones no fueron debidamente acreditadas, lo que impide dar por establecida la supuesta conducta infraccional de Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados y/o Comercial Kaufmann S.A.

Se debe precisar que la prueba rendida en autos a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por si sola que los hechos constitutivos de la querella infraccional tuvieran su origen en hechos imputables al prestador de servicios, el querellante acompañó a la causa como prueba comprobante de la transferencia realizada a la querellada, certificado de dominio del vehículo que posee el querellado, reclamo realizado ante el Servicio Nacional del Consumidor y la carta de la respuesta dada por Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados, la pre-orden de ingreso al Servicio Técnico de Kaufmann, presupuesto

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su origin...
TALCA, 07 FEB 2019 de _____ de _____

Fojas ciento cuatro -104-

de reparación, una captura de pantalla que da cuenta de recepción del vehículo, además de dos contratos de trabajo y una declaración jurada de domicilio, pero no acompañó ningún antecedente que permita formar plena convicción de que la empresa se hubiere negado injustificadamente a prestar a su representado el servicio para el cual fue contratada, como por ejemplo informe pericial, cuestión no menor si se considera que se trata de asuntos de orden técnico (mecánico) que solo expertos en la materia pueden dilucidar.

Con respecto a la declaración de los testigos, el Tribunal concluyó que ellos no otorgan la suficiencia necesaria para dar por acreditado el incumplimiento de la parte querellada en cuanto a las condiciones que se convino el contrato de prestación de servicios, es más, la declaración de la testigo Srta. Jarpa Ascencio, incluso permite presumir que no conocía el estado mecánico del vehículo, pues al ser repreguntada, sobre *¿en qué condiciones además de las mecánicas ingresó el vehículo en los talleres de Kaufmann S.A.?*, contestó "*El vehículo ingresó en perfectas condiciones solo con una tapa plástica fuera, solo una tapa y en la escotilla tenía un desperfecto y eso solamente,* ***nada mecánico***", lo que resulta contradictorio con lo expuesto por ella misma y todas las partes que comparecieron al juicio, ya que el vehículo ingresó al taller mecánico de Kaufmann, precisamente por problemas mecánicos, "*no arrancaba*". A su vez, todos los testigos, en general, ratificaron lo expuesto por la parte que los presenta, pero no aportaron ningún antecedente nuevo o relevante para que este sentenciador llegara a un conclusión diferente a la ya arribada.

En cuanto a la parte querellada, si bien, ésta ratificó los hechos expuestos por el querellante en cuanto a la fecha y las condiciones en que el vehículo ingresó al Servicio Técnico de Kaufmann, el presupuesto entregado y el dinero recibido, expuso que al cliente al enviársele el correo con el presupuesto, se le señaló expresamente "*...que podían existir costos adicionales ya que la unidad ingresó con los componentes que se le cotizaron en estado de desarme, sin saber si funcionaban*", hecho acreditado mediante la impresión de correo electrónico que se acompañó en audiencia (fojas 50), no objetado, en la que dice textualmente "*este presupuesto es solamente para dar arranque al vehículo, no podemos asegurar que funcione el motor y el funcionamiento correcto de éste, debido al estado en el cual se encuentra la unidad*", es decir, el querellante se encontraba con pleno conocimiento de que no existía certeza que su móvil fuese reparado, situación que aceptó ya que transfirió a la cuenta del querellado el dinero solicitado para comenzar con el trabajo e importar los repuestos que se requerían.

A mayor abundamiento, se debe tener presente que el actor señaló que por razones desconocidas la reparación de su vehículo se fue tardando más de lo acordado y que solicitó informes a la empresa vía correo electrónico en diversas oportunidades, muchos de los cuales comenzaron a ser devueltos, "*por cuanto el asesor de servicios que había sido asignado al querellante, don GABRIEL EDUARDO SALDÍAS OPAZO, ya no trabajaba para la empresa*", sin embargo, no acompañó ningún documento que acreditara lo expuesto y tampoco existen antecedentes que demuestren que él se haya presentado en las dependencias del taller mecánico de Kaufmann, durante el año transcurrido, para averiguar que pasaba con la reparación de su vehículo.

En otro orden de cosas, en cuanto a la solicitud de la parte querellada y demandada civil que refiere a la falta de legitimación activa del actor, inserta en la contestación de la demanda que se encuentra en el primer otrosí de la minuta que rola a fojas 38 y siguientes, este Tribunal

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ... de ... de ...

Fojas ciento cinco -105-

tampoco hará lugar a lo solicitado, atendido a que fue el actor quien llevó el vehículo P.P.U. SZ.3130 al taller mecánico de Kaufmann, quien además realizó el abono solicitado por la empresa y él fue con quien la empresa querellada realizó el contrato de prestación de servicios, por tanto, actuaba como poseedor del móvil, ya individualizado.

SÉPTIMO: Que, en atención a todo lo expresado en el considerando anterior, no se cumplen los requisitos que exigen los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, por cuanto no se puede concluir que Kaufmann S.A. Vehículos Motorizados y/o Comercial Kaufmann S.A., no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino el servicio con el consumidor.

OCTAVO: Que, no resultando posible en base a los antecedentes existentes, determinar la responsabilidad infraccional que se le pretende imputar a **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.,** consecuencialmente, tampoco podrán establecerse eventuales responsabilidades civiles respecto de esta empresa, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuencialmente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada en el primer otrosí de presentación rolante a fojas 16 y siguientes por el abogado don **PABLO ALEJANDRO PÉREZ GARCÍA** en representación de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE** en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.**

NOVENO: Que, sin perjuicio de que no fue posible en base a los antecedentes existentes, determinar la responsabilidad infraccional que se pretende imputar a **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.,** ya que no se cumplió el estándar mínimo de prueba para dar por acreditada la infracción que se denunció, es dable tener presente que la querellada infraccional y demanda civil tampoco acompañó documento fidedigno alguno (factura, orden de compra, nota de crédito), que acreditara que se realizó efectivamente la compra de repuestos, para los que solicitó se le abonara la suma de $ 650.000.-, por tanto, en atención a lo expuesto se ordena a **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.,** que restituya al Sr. Soto Duarte, la suma ya referida, que fue tranferida por el querellante a la cuenta corriente que pertenece a Comercial Kaufmann, el día 5 de junio de 2017, con el fin de que se adquirieran repuestos.

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a la querella infraccional interpuesta en lo principal de presentación de fojas 16 y siguientes por el abogado don **PABLO ALEJANDRO PÉREZ GARCÍA** en representación de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE** en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.**, representado por don **RODRIGO ANDRÉS SEPÚLVEDA TOEPFER** y don **CARLOS GERARDO ANWANDTER GRALLERT**, al no haber acreditado el querellante los hechos fundantes de ésta.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas ciento seis - 106 -

2. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 16 y siguientes por el abogado don **PABLO ALEJANDRO PÉREZ GARCÍA** en representación de don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE** en contra de **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.**, representado por don **RODRIGO ANDRÉS SEPÚLVEDA TOEPFER** y don **CARLOS GERARDO ANWANDTER GRALLERT**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.

3. **ORDENAR,** a **KAUFMANN S.A. VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y/O COMERCIAL KAUFMANN S.A.**, representado por don **RODRIGO ANDRÉS SEPÚLVEDA TOEPFER y don CARLOS GERARDO ANWANDTER GRALLERT**, reembolse a don **ISAAC SADRAC SOTO DUARTE**, la suma de $ 650.000.-(seiscientos cincuenta mil pesos), ya que no acredito mediante documento fidedigno que gastó el dinero solicitado en repuestos.

4. **NO CONDENAR** en costas a las partes por haber tenido motivo plausible para litigar.

5. Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese en forma legal y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL T...
...presente es copia fiel de su origi...
07 FEB 2019
TALCA, ____ de ____ de ____