Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

138 / Ciento Treinta y ocho

Providencia, a veinticuatro de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

La querella formulada en lo principal de la presentación de fojas 18, por FRANCISCA EUGENIA LOPEZ FUENZALIDA, periodista, domiciliada en José Domingo Cañas 1980, departamento 1203, comuna de Ñuñoa contra CAVICCHIOLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es "Full Lavado Express" representada para efectos del artículo 50 letras C y D, por Marcelo Andrés Cavicchioli Zuazagoitia, ignora profesión, ambos domiciliados en La Cañada 6605, comuna de la Reina, por haber infringido los artículos 12, 13, 25 y 28 letra b) de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho: Que luego de terminar su relación laboral con el canal de televisión "MEGA" en octubre del año 2018, se desempeña como independiente y empresaria dedicada a la producción y el rubro de vestuario, donde realiza "Showrooms" y participa en bazares, eventos y ferias de vestuario, que dejan significativos ingresos, siendo fundamental para su trabajo su buena imagen y la de su vehículo, pues le sirve para ir a las reuniones y actividades laborales y personales. Que los primeros meses su actividad funcionó bien, por lo que quiso arreglar las rayas de pintura y abolladuras de "tres piezas" de su vehículo; que el día 15 de enero de 2019 contrató con la querellada el servicio de pintura, desabolladora, lavado e instalación de una moldura en el parachoques delantero y pagó la suma de $650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos). Que la querellada funciona en varios lugares de Santiago, pero el servicio que ella contrató fue prestado en el estacionamiento subterráneo de Manuel Montt, ubicado en Doctor Manuel Barros Borgoño 20, comuna de Providencia, donde los trabajadores usaban informes con el nombre "Full Lavado Express". Que al retirar el vehículo, se percató que estaba en peores condiciones de como lo había entregado, pues tenía manchas del mal pintado, es decir era un trabajo de mala calidad, por lo que reclamó y los

trabajadores de la empresa reconocieron que usaron spray como técnica de pintado, lo que distaba de lo ofrecido; que luego le dijeron que las manchas se arreglarían una vez que se secara el trabajo, pero al siguiente día, el vehículo continuaba con la mismas manchas y colores diferentes, y las rayas y abolladuras se volvieron a notar. Que le solicitó a la empresa la devolución del dinero o la reparación del daño y fue derivada a conversar con el representante de la sede de Manuel Montt, Alejandro Flores, quien constató el trabajo mal realizado y junto con pedir las disculpas, le dijo que llevara el vehículo al estacionamiento subterráneo del Parque Arauco para su evaluación y reparación, para que fuera nuevamente pintado, lo que fue aceptado por ella. Que a modo de compensación, la empresa le ofreció pagar los gastos de transporte en que incurriera mientras durara la reparación del vehículo, sin embargo, el vehículo quedó aún peor con la nueva reparación, porque nuevas piezas fueron mal pintadas, quedando manchas de diferentes colores, las molduras y el parachoques sueltos y mal encajados, a lo que se sumó que por vacaciones de los trabajadores, se postergó el pulido del vehículo. Que especialistas le indicaron que no bastaba con el pulido para arreglar los errores de colores, texturas y materiales ocupados y le dieron diversos diagnósticos y presupuestos de trabajo, pero todos coincidieron en la mala calidad del servicio y que el vehículo debía pintarse completamente. Que concurrió a conversar con el dueño de la empresa Marcelo Cavicchioli Zuazagoitia, quien le dio su número de teléfono celular y le indicó que le responderían ese mismo día con una solución, lo que no ocurrió. Que no obtuvo ninguna respuesta pese a que ella hizo varios llamados, envió mensajes y visitó la empresa, lo que provocó una pérdida de tiempo y una merma en los ingresos de su negocio al no poder transportar las prendas. Que debió recurrir ocasionalmente a sus amigos, para que la llevaran a los eventos de vestuario, lo que afectó su posibilidad de asistir a reuniones, concretar y desarrollar trabajos como productora de eventos, organizadora de "showrooms" personalizados y participar en eventos y ferias. Que la querellada dilató por meses una respuesta concreta y sobre todo la reparación y el 14 de mayo de 2019 tuvo la

última información de Marcelo Cavicchioli que indicaba que se contactarían con el taller que ella había propuesto para el arreglo del automóvil, lo que no cumplieron, por lo que el 27 de mayo de 2019 presentó un reclamo al SERNAC, pero la empresa tampoco respondió. Por último, solicita se condene a Cavicchioli y Compañía Limitada, al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

140 / tiene presente

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 18, por FRANCISCA EUGENIA LOPEZ FUENZALIDA, contra CAVICCHIOLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, representada para estos efectos conforme lo dispone el artículo 50 letras C y D, por el jefe de local o administrador del mismo, Marcelo Andrés Cavicchioli Zuazagoitia, todos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle las sumas de $2.160.850 (dos millones ciento sesenta mil ochocientos cincuenta pesos) por daño emergente, correspondientes a $650.000 por el pago realizado a trabajadores de la querellada por un servicio totalmente defectuoso y mal realizado; $1.428.000 a las cotizaciones de reparación de la pintura por el trabajo mal realizado; $32.850 al pago de taxis que la querellada se comprometió a pagar por el retraso en la entrega de su vehículo y $50.000 a los gastos asociados a las diferentes cotizaciones que tuvo que realizar (tiempo y bencina en los traslados) y a los viajes que hizo para obtener una respuesta de la empresa; $8.400.000 (ocho millones cuatrocientos mil pesos) por lucro cesante, representado por la merma de las ganancias de su negocio, considerando una pérdida de $700.000 por doce meses, que sería el tiempo considerado en la tramitación de la causa y posible reparación, contado desde el mes de enero del año 2019, considerando que su ingreso mensual asciende a la suma de $1.500.000 y $7.000.000 (siete millones de pesos) por el daño moral representado por la aflicción y menoscabo causado en su persona, el daño psicológico sufrido por la frustrada reparación de su vehículo, sumado a que se sintió engañada y pasada a llevar por funcionarios de la empresa, quienes le mintieron en forma descarada, ofrecieron la reparación del vehículo y el

pago de los taxis, perdiendo de esta manera tiempo y destruyendo sus proyecciones laborales, lo que le provocó stress y depresión que la obligó a someterse a terapia sicológica, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

141

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fojas 131 rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, a la que sólo asistió Francisca López, quien ratificó la querella y demanda de autos.

2.- Que la querellante acompañó en parte de prueba los documentos de fojas 1 a 16 y los de fojas 42 a 130, los que no fueron objetados.

3.- Que por la querellante depusieron los testigos Leandro Antonio Villagrán Orellana, periodista, domiciliado en Bartolo Soto 4055, comuna de San Miguel y Yasna Ximena Aguilera Morales, psicóloga, domiciliada en Lago Caburga 4801, comuna de Puente Alto.

Que a fojas 132, el primer testigo expuso que a medio día de una semana del mes de enero del año 2019, iba como copiloto de Francisca López, quien manifestó su intención de lavar su vehículo hatchback, marca Suzuki, de color gris, con 5 puertas, cuyo modelo y año no recuerda. Que fueron a una empresa ubicada en los estacionamientos públicos de Manuel Montt que tenía trabajadores con uniforme, quienes le ofrecieron lavar y reparar algunos rayones y un defecto del parachoques al que le faltaba una pieza y así dejarlo pintado e impecable, por la suma de $650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos), lo que a Francisca le interesó, porque el vehículo es su instrumento de trabajo e imagen para ir a los "showroom" y venta de ropa personalizada. Que le dijo a Francisca que la empresa le parecía seria y luego ella firmó "algo" al contratar el servicio y lo pagó en su totalidad. Que dejaron el vehículo en el lugar. Que Francisca le contó que al retirarlo, se percató que no estaba como le habían prometido, pues tenía diferentes colores de pintura y las imperfecciones no estaban tapadas, lo que fue constatado por él una semana

142

después. Que Francisca reclamó por el servicio y no sabe si retiró el vehículo al día siguiente o lo dejó allí. Que a Francisca le ofreció transportarla cuando lo necesitara. Que desde la empresa le indicaron que llevara el vehículo al Parque Arauco o Alto Las Condes, eso no lo recuerda bien, porque no la acompañó, pero sí sabe que dejó el vehículo por un buen tiempo, porque en sus tiempos libres la acompañó a realizar trámites. Que Francisca le dijo que el automóvil quedó peor que antes. Que al serle exhibida la fotografía de fojas 2, señaló que no sabe si corresponde al vehículo de Francisca, pero sí lo reconoció en el set fotográfico agregado de fojas 55 a 79 y expresó que en dichas fotografías se aprecian las diferencias de color, como el capot y las imperfecciones que no se taparon. Añade, que Francisca sufrió un perjuicio laboral, porque cuando él no podía ayudarla en los traslados, debía transportar su ropa de venta en taxi o uber. Que Francisca se vio afectada emocionalmente, porque estaba emprendiendo un negocio en el que contaba con su vehículo como herramienta de trabajo. Que Francisca trató por 4 o 5 meses de comunicarse con la empresa y no sabe cuánto tiempo estuvo sin automóvil, pero sí tiene entendido que lo ingresó unas 2 o 3 veces al taller para su arreglo, sin resultado. Por último, agrega que en el papel que firmó Francisca con la empresa, quedó el detalle del trabajo que se iba a realizar en el vehículo.

Que a fojas 135, la segunda testigo expuso que reconoce la firma de su informe psicológico, agregado a fojas 80 y siguientes y que por su claridad no desea agregar nada. Que Francisca tuvo una intervención psicoterapeuta a partir del 5 de febrero de 2019, que seguía en proceso a la fecha de su declaración (noviembre de 2019), conforme a los objetivos indicados en el informe. Que Francisca es trabajadora independiente y tiene una pequeña empresa pyme de venta de ropa y decoración, que implica traslados no asociados a ninguna empresa, y para ello ocupa su vehículo como herramienta de trabajo. Que el hecho denunciado le ha producido a Francisca problemas psicológicos y económicos, viéndose afectadas sus rutinas cotidianas tanto laborales, domésticas y de madre, lo que se manifestó en su ansiedad generalizada con stress agudo, reactivo a los acontecimientos

estresantes y traumáticos vivenciados con la empresa Full Lavado Express, a partir del día 15 de enero de 2019. Que Francisca debió buscar recursos que no tenía contemplados en su capital de inversión, para hacer sobrevivir su negocio, por ejemplo, recurrió a familiares y taxis. Por último, agrega que Francisca le dijo estuvo sin el vehículo desde el 15 de enero al 22 de mayo del año 2019.

143 / Fuente Fuente Tres

4.- Que el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, señala que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" y por último, el artículo 23 del mismo cuerpo legal indica que comete infracción "el proveedor que 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".

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido que Francisca López contrató el 15 de enero de 2019, los servicios de pulido, retoque de pintura, molduras y lavado de tapiz del vehículo patente CPPH-66 a Cavicchioly y Compañía Limitada y/o Full Lavado Express, por la suma de $650.000 (seiscientos cincuenta mil pesos), lo que consta en el documento de fojas 1, que no fue objetado. Que no obstante estar emitida la boleta de Honorarios por Nelsi Augusto Tirado Sánchez, se desprende de los mensajes de WhatsApp enviados entre Francisca Flores y Marcelo Cavicchioli, agregados a fojas 7 y 8 y de los demás antecedentes del proceso, que fue Cavicchioly y Compañía Limitada el proveedor de los servicios objeto de autos.

b) Que Francisca López afirma que la querellada ofreció sacar unos rayones de pintura, desabollar, arreglar unas molduras y lavar el vehículo mencionado, lo que no cumplió e incluso lo dejó en peores condiciones, circunstancia que habría sido reconocida por la querellada, la que ingresó el automóvil nuevamente,

quedando aún en mal estado, lo que se encuentra conteste con los testimonios de Leandro Antonio Villagrán Orellana y Yasna Ximena Aguilera Morales, quienes no fueron tachados y dieron razón de sus dichos a fojas 132 y 135, respectivamente, con las fotografías del vehículo patente CPPH.66, agregadas de fojas 55 a 79 y los mensajes de WhatsApp de fojas 3 a 8.

144 / Ciento cuarenta y cuatro

c) Que Cavicchioli y Compañía Limitada no controvirtió ni negó los hechos en que se funda la querella, habiéndose tramitado el juicio y realizado la audiencia de conciliación contestación y prueba, en su rebeldía.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador concluye que se encuentra acreditado que Cavicchioli y Compañía Limitada incurrió en las infracciones que se le imputan, al no respetar las condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció la prestación de un servicio de lavado, desabolladuría y pintura del vehículo de la actora, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas y deficiencias en la prestación del servicio contratado.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conducta infraccional descrita en el considerando precedente, en cuanto produjo daños a terceros, constituyó un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula en conformidad a los dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

8.- Que la suma demandada por daño emergente, correspondiente en primer lugar, al pago realizado por Francisca López a Cavicchioli y Compañía Limitada, se encuentra acreditado en autos con los dichos de la actora y sus testigos y con la boleta rolante a fojas 1 y en segundo lugar, la suma demandada por la reparación de los daños ocasionados al vehículo patente CPPH-66, se acreditó con los presupuestos de reparación, agregados de fojas 9 a 11, con las fotografías autorizadas ante notario, acompañadas de fojas 55 a 65 y las fotografías simples de fojas 67 a 79. Que todos los documentos mencionados no fueron objetados por la contraria y sus valores probatorios serán apreciados, de acuerdo a las reglas de la sana crítica para en conjunto con los demás antecedentes del proceso, fijar

145 / Veinte cuarenta y cinco

prudencialmente el monto a indemnizar. Que sin perjuicio de lo anterior, a juicio del sentenciador sólo se podrá otorgar resarcimiento pecuniario respecto al monto demandado por la reparación de los daños ocasionados en el vehículo patente CPPH-66, toda vez que si se otorgara indemnización por lo pagado en la boleta rolante a fojas 1, se produciría una doble indemnización.

9.- Que a juicio del sentenciador la demandante no acreditó en autos lo demandado por concepto de gastos de taxi, ni los gastos asociados a las cotizaciones y viajes que habría realizado para obtener una solución.

10.- Que el lucro cesante demandado por concepto de 12 meses de merma en las ganancias de su negocio, contados desde enero del año 2019 hasta la terminación de la presente causa, a juicio del sentenciador no se encuentra suficientemente acreditado con las facturas electrónicas de los meses de agosto y septiembre de 2019, de fojas 97 a 102, ni con las boletas de honorarios emitidas por la demandante desde el mes de abril a julio de 2019, que rolan de fojas 103 a 108, pues Francisca López, no acreditó las sumas percibidas con anterioridad a la ocurrencia del hecho denunciado, lo que impide formarse la firme convicción del monto a indemnizar.

11.- Que la conducta infraccional atribuida en el considerando sexto a la demandada provocó graves inconvenientes a la actora, molestias y angustias que constituyen precisamente lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita, lo que a juicio del sentenciador, se encuentra acreditado con las declaraciones testimoniales de Leonardo Villagrán Orellana y Yasna Aguilera Morales, quienes depusieron por la demandante a fojas 132 y 135, respectivamente y en especial con el informe psicológico de fojas 80 ratificado en juicio y no objetado por la contraria, en el que se indica que Francisca López a raíz de los hechos denunciados sufrió un trastorno de ansiedad generalizada y estrés agudo, por lo que se le otorgará una indemnización prudencial por dicho concepto.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los

mismos y, artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

146 / Veinte veintiséis

SE DECLARA:

A.- Que se acoge la querella interpuesta en lo principal del escrito de fojas 18 y se condena a CAVICCHIOLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M (veinte unidades tributarias mensuales), al no respetar las condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció la prestación de un servicio de lavado, desabolladuría y pintura del vehículo de la actora, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas y deficiencias en la prestación del servicio contratado.

B.- Que se acoge la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fojas 18, sólo en cuanto se condena a CAVICCHIOLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, a pagar a FRANCISCA EUGENIA LOPEZ FUENZALIDA, ambos ya individualizados, la suma de $810.000 (ochocientos diez mil pesos) como indemnización del daño emergente y la cantidad de $500.000 (quinientos mil pesos) por el daño moral que acreditó haber sufrido como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada, con costas.

Anótese y notifíquese.

Rol 43.812-H

DICTADA POR LA JUEZ SUBROGANTE, DOÑA MARIA TERESA LÖB DE LA CARRERA.

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA CAROLINA THOMAS SAGARDIA.

c c a Francisco Aránguiz
Cavicchioli y Compañía Ltda
con curso de fecha en
que se dictó sentencia

30 ENE 2020

SIENDO LAS 10:35 HRS. NOTIFICO PERSONALMENTE
EN LA SECRETARIA DEL TRIBUNAL, LA RESOLUCION sentencia
QUE ANTECEDE A Francisco Aránguiz Mandones
RUT 16.075.952-6 QUIEN FIRMA
PROVIDENCIA, 30 de enero de 2020

F. ARANGUIZ. M
16.075.952-6.