

Arica, a veinticuatro de mayo de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fs. 8 a 10 rola la denuncia infraccional deducida por Rolando Valentín Moreno Jiménez, RUN N° 8.173.750-9, operador de maquinaria pesada, domiciliado en pasaje Lenka Franulic N° 687, Población O'Higgins, de Arica; en contra de Dina Durán Flores, RUT N° 9.167.373-8, ignora profesión u oficio domiciliada en avenida Santa María N° 2010, local N° 37, de Arica, y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada, por incurrir en infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su acción en las consideraciones de hecho y de derecho que expone: l) Los Hechos: Refiere que con fecha 4 de febrero de 2019 se inscribió como alumno de maquinaria pesada en la Escuela de Conductores Parinacota, previa conversación con su directora Dina Durán Flores sobre el curso, material de prácticas y pago del curso, adelantando la suma de \$60.000., que el valor total del curso era la suma de \$150.000.-, que el día lunes la directora manifestó que lo pondría en un curso de Licencia Clase B porque no tenía aún los cupos completos para dictar el curso, pareciéndole raro que no lo cambiara al curso por el que él había pagado. Expone que el día lunes 11 de febrero concurrió a la oficina para aclarar esta situación porque él estaba en un curso Clase B y él había pagado un curso Clase D y que se presentó un supuesto profesor de ese curso, desaseado, mal oliente, se sintió engañado y reclamó sus derechos de consumidor y doña Dina se ofuscó y le dijo groserías e insultos y le pidió que abandonara el instituto, llamando a unos matones con amedrentamiento verbal, ofreciéndole golpes y se retiró del lugar, dirigiéndose a las oficinas de Sernac para efectuar el reclamo y solicitar la devolución de su dinero pagado, respondiendo la empresa con fecha 1° de marzo de 2019 que no devolvería el dinero porque no eran efectivos los hechos que fundaron su reclamo. En cuanto al derecho, refiere que, al tenor de los hechos descritos, la parte denunciada cometió infracción a los artículos 3 letras b), d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que en la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una grave infracción a los artículos citados, toda vez que el proveedor no respetó los términos, modalidades y condiciones conforme a las cuales se contrató a prestación del servicio al haber contratado los servicios para realizar un curso

para la obtener una Clase D y no B, que fue lo que le enseñaron. Pide, en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Dina Durán Flores, RUN N° 9.167.373-8, ignora profesión u oficio, domiciliada en avenida Santa María N° 2010, local N° 37, de Arica, y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta su accionar en los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la denuncia, los que por economía procesal da por reproducidos y refiere que tales hechos le han causado perjuicios por los cuales demanda y que son: 1.- Daño Material: Demanda por la suma de \$80.000.-, compuesta por el abono de un curso que nunca pudo realizar por la suma de \$60.000.- y gastos de locomoción para hacer sus reclamos por la suma de \$20.000.- y, 2.- Daño Moral que refiere haber padecido por la situación denunciada que avalúa en la suma de \$300.000.-, configurados por la frustración por no haber recibido ninguna solución de parte de la directora ya que tenía un puesto de trabajo en Iquique, previamente conversado y que tomaría al finalizar su capacitación y porque durante el tiempo que estuvo en la escuela de la denunciada siempre actuó en forma transparente y educada, quedó con sus brazos cruzados sin capacitación, sin la devolución de su dinero y sin el trabajo futuro que tenía proyectado una vez terminado su curso. En cuanto al derecho, funda la demanda en lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 y, solicita, en definitiva, condenar a la demandada a pagarle la suma de \$380.000.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que tal cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fs. 10 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a Dina Durán Flores a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 13 rola la notificación por cédula de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 8 y siguientes y su proveído de fs. 10 vta. escrito de fs. 12 y su proveído de fs. 12 vta. a Dina Durán Flores, por medio de Dina Quezada Durán, por Receptor del Tribunal.

A fs. 15 y 15 vta. rolan las declaraciones de la denunciada Dina Durán Flores.

A fs. 36 a 42 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 47 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 15 y 15 vta. rolan las declaraciones de la denunciada Dina Durán Flores, quien refiere que los hechos denunciados no son efectivos, que con fecha 4 de febrero de 2019, alrededor de las 10:00 horas, Rolando Moreno se acercó a la escuela de conductores Parinacota de la que es dueña y profesora, conversó con él acerca de curso de maquinaria pesada, le dio todas las indicaciones, señalándole que la primera semana consta de cursos viales, la segunda semana de mecánica diésel y prevención de riesgos y los días sábados de cada semana el alumno asiste a dos horas de clases en maquinarias, que el valor del curso es de \$150.000.- y cuya duración es de un mes. Refiere que el denunciante le preguntó si podía abonar al curso la suma de \$60.000.-, exhibiéndole el dinero en efectivo, a lo que accedió, matriculándolo, extendiéndole boleta de ventas y servicios N° 001796 con el detalle "un curso, Clase D, correspondiente maquinaria pesada, a nombre de Rolando Moreno", y con un saldo de \$90.000.-, que debía tener pagado en su totalidad antes de comenzar las clases que se iniciarían el mismo día. Refiere que inscribió al denunciante, el denunciante asistió a todas sus clases, siendo muy participativo, lo que le consta porque es la profesora de teoría de conducta vial en la escuela de conductores. Expone que a la segunda semana, don Rolando se acercó a la escuela para solicitar un certificado para ser presentado en la casa de acogida ONG, lugar en que él aloja por las noches, al que debe ingresar a las 21:00 horas, lo que no coincidía con su horario de clases de maquinaria pesada de mecánica diésel y prevención de riesgos, pero, no asistió el primer día de clases por no tener la carta para llegar tarde para alojar en su hospedaje, al segundo día, sí asistió a su curso con el instructor y profesor de la universidad Rodolfo Yáñez y ese mismo día se le entregó la carta para entregar a su hospedaje, y que ella le manifestó que podía asistir a su clase el día sábado 9 de febrero de 2019, pero, esta clase no pudo ser realizada por la lluvia intensa ya que los galpones quedaron llenos de agua. Posteriormente, el denunciante se acercó a la escuela, se entrevistó con la secretaria Dina Quezada Duran, agrediéndola con insultos y groserías, reclamando el por qué no se le habían hecho sus clases y la secretaria le solicitó que se calmara, presentándose en el lugar la instructora Keyla para calmar a la secretaria que quedó muy mal, el guardia de la galería Marcos Colque para sacar al denunciante, también llegó Ernesto Lira que invitaron a salir al

denunciante, quien se hallaba muy ofuscado al no comprender esta situación, se llamó a Carabineros y dejó una constancia en el libro de guardia de la galería. Hace presente que en cuaderno de asistencia como las boletas no pueden ser adulterados porque son Fiscalizados por la SIAT de Carabineros y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y que la fecha el libro de certificaciones no consta la fecha de término del curso de Rolando Moreno Jiménez.

Segundo: Que, a fs. 36 a 42 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Rolando Valentín Moreno Jiménez por sí y la asistencia de la parte denunciada y demandado civil de Dina Durán Flores, representado por el abogado Leopoldo Parra Zúñiga.

La parte denunciante y demandante civil de Rolando Valentín Moreno Jiménez ratificó sus acciones, con costas.

La parte denunciada y demandada civil de Dina Durán Flores contestó la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito y solicitó el rechazo de ambas acciones, con costas y que ellas sean declaradas temerarias al no contener fundamentos plausibles para deducirlas conforme con lo dispuesto por el artículo 50 letra E de la Ley N° 19.496, condenado a la contraria al máximo de las penas establecidas en dicha norma. Como consideración previa, señala que el denunciante efectuó tres reclamos y sólo acompañó el Reclamo N° Caso R201902770724 de 11/02/2019 y cuya respuesta fue entregada el 27/02/2019 la Directora Regional del Sernac, omitiendo el efectuado el 21/02/2019 Reclamo N° Caso R2019W2792757 y cuya respuesta fue entregada al jefe de unidad el 14/03/2019 y en aquellas tres oportunidades el denunciante relata hechos distintos y nuevos. Que, contestando, expone en relación al primero de sus reclamos, que indica que al empezar la clases se da cuenta que no le están cumpliendo las condiciones que contrató con la escuela y que al solicitar información el 11/02/2019 se le indicó que contrató los servicios para Clase B y D, estando disconforme con esta situación, porque él contrató el 04/02/2019 los servicios para clases teóricas para manejo de maquinaria pesada, Clase D, pagando la suma de \$60.000.- conforme a la boleta N° 1796 y por ello solicita la devolución de la suma de \$160.000.- porque a él lo que le estaban enseñando para Clase B y no se cumplieron con las condiciones, esto es, darle clases de manejo para Clase D. respecto del segundo de sus reclamos, expone que el denunciante señala que la

denunciada lo estafó con un curso de maquinaria pesada, el cual pagó por adelantado, derivándolo a un curso de Clase B, cuya licencia ya posee, dándose cuenta a la mitad de la semana que no era lo contratado, por lo que el 08/02/2019 solicitó conversar con ella quien lo llevó a su oficina para dar solución a su problema porque él estaba en un curso Clase B, cuando en ese momento que reclamaba sus derechos de consumidor ingresó un tipo agresivo y comenzó a insultarlo y agredir, por lo que se paró y abandonó el lugar, para dirigirse a las oficinas del Sernac. De acuerdo con este relato lo que el denunciante solicitó es que esta estafadora le devolviera el dinero que le adelantó por el curso que no cumplió, pero, no señala la cantidad que pagó por adelantado, menos aún la suma que pide le devuelvan. La denunciada expone que el día 4 de febrero de 2019 se inscribió como alumno de maquinaria pesada en la Escuela de Conductores Parinacota, previa conversación con su directora, acerca del mismo, y adelantó la suma de \$60.000.- ya que el valor total del curso era de \$150.000.-, que la denunciada le manifiesta que lo podrán por mientras en un curso de Clase B porque no tenía los cupos completos del curso de maquinaria pesada, que al pasar de los días le pareció extraño que no le cambiaran de curso que pasó y que el día 11/02/2019 se acercó a las oficinas para aclarar esta situación, preguntándole a la denunciada por qué estaba en el curso de Clase B si había pagado un curso Clase D, reclamado sus derechos como consumidor porque no era un servicio que o estaba recibiendo, frente a lo cual, la denunciada se ofuscó, insultó y le dijo que abandonara el instituto, llamando a unos matones. Así podrá advertirse que el denunciante expone tres relatos distintos y nuevos. En efecto, señala que en el primer relato que "al empezar las clases" se da cuenta que no le están cumpliendo con el curso de maquinaria pesada que pagó, mientras que en el segundo reclamo expone que la denunciada le dice que lo va a poner por mientras en un curso Licencia Clase B; que en el primer reclamo expone que pagó la suma de \$160.000.- por el curso de maquinaria pesada, en tanto en el segundo, no señala el monto y en esta denuncia que pagó la suma de \$60.000.- conforme con la boleta N° 1796 que fue lo que efectivamente pagó y que se le corrigió al contestar el primer reclamo; que en el primer reclamo y en esta denuncia los hechos ocurrieron el 11 de febrero y en el segundo los hechos habrían ocurrido el 8 de febrero; que en el segundo reclamo expone que el 8 de febrero cuando estaba reclamando sus derechos de consumidor ingresó un tipo agresivo y lo insultó y quiso agredirlo, por lo que

se paró y abandonó el lugar, dirigiéndose a las oficinas del Sernac (sin señalar jamás que la denunciada lo hubiera agredido o insultado), mientras que en el primer reclamo señala que al solicitar la información el 11 de febrero de 2019 le indicaron que contrató los servicios para clase B y D, sin señalar el altercado y sin embargo, en esta denuncia expone que la denunciada se ofuscó y lo insultó, llamando a unos matones. Expuesto, lo anterior, refiere en cuanto a los hechos que efectivamente Rolando Moreno contrató los servicios de la Escuela de Conductores Parinacota, que la denunciada es la directora y la representa y que con fecha 4 de febrero de 2019, según consta del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes y que en dicho contrato se estableció en la cláusula primera que el alumno se matricula en un curso Clase D (Maquinaria Pesada), que en la cláusula segunda se establece que el valor del curso es \$150.000.- y que la primera cuota fue de \$60.000.- y que el Sr. Moreno abonó la suma de sesenta mil pesos según consta de la boleta N° 1796 emitida por la Escuela, quedando un saldo de \$90.000.- a pagar, toda vez que el curso Clase D tiene un valor de \$150.000.-, que el Sr. Moreno comenzó el día 4 de febrero de 2019, inmediatamente, con la clases teóricas en el horario correspondiente, esto es a las 18:00 horas hasta las 20:00 horas, las que concluyeron el 08 de febrero de 2019, asistiendo toda la primera semana según consta del libro de asistencia, donde en el primer bloque de materia era "Conducta Vial", que fue evaluado, a través de un examen escrito, que el denunciante rindió sin inconvenientes. En conclusión, señala que el curso siempre Clase D y el Sr. Moreno tuvo conocimiento de las condiciones pactadas, suscribiendo voluntariamente el contrato. Refiere que la segunda materia comenzaba el día 11 de febrero de 2019, desde las 20:00 horas y hasta las 23:00 horas, impartándose Mecánica Diésel y Prevención de Riesgos, por lo que el día 7 de febrero de 2019 el denunciante solicitó un certificado de alumno de la escuela y que estaba realizando el curso de maquinaria pesada Clase D y los horarios en que se impartía para ser presentado en la ONG Hospedaría "Programa Noche Digna", que lo acogía en las noches y así no tener inconvenientes para estar en clases, lo que se hizo con esa fecha, esto es, el 7 de febrero de 2019. Sin embargo, el denunciante el día 11 de febrero de 2019 las 12:00 horas, se acercó a las dependencias de la escuela, insultando, golpeando el escritorio de la secretaria, amedrentándola con gritos y amenazas que él no podía e ese horario asistir a las clases, por lo que se llamó al guardia del local comercial, pidiéndole que se calmara y se retirara del lugar,

ya que se había llamado a Carabineros y se retiró del lugar. Expone que el denunciante tampoco se presentó a las tres primeras horas del primer día de clase (11/02/2019) de este segundo bloque de clases, sin dar razones de su inasistencia. Refiere que con lo actuado la denunciada no ha infringido norma alguna de la Ley del Consumidor, debiendo ser rechazada la denuncia en todas sus partes y como consecuencia, deberá igualmente rechazarse la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas y solicita se declare la denuncia y la demanda civil interpuestas como temerarias, al no contener fundamentos plausibles, como ha expuesto latamente, condenando al denunciante al máximo de las penas establecidas en el artículo 50 letra E de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los derechos del consumidor

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, 2.-Monto y Naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, como apoyo a sus pretensiones, la parte denunciante y demandante civil de Rolando Valentín Moreno Jiménez rindió la testimonial de Ever Rodrigo Caniucura Valderrama, quien a fs. 36 vta. a 37 vta. interrogado al punto N° 1 de prueba expone que los hechos denunciados son efectivos y le constan porque conoce a Rolando desde fines del mes de enero y febrero de este año en la Hospedería "Noche Digna", que él le comentó que estaba postulando a un curso de manejo de Maquinaria Pesada Clase D en la Escuela de Conductores cerca del Rodoviario, que el curso tenía un valor de \$150.000.- y que era de maquinaria pesada para optar a un trabajo en una minera, que había pagado \$60.000.- y que el resto lo pagaría en cuotas, no recuerda si inició el curso, pero sí le contó que no se había cumplido sus expectativas ya que había pagado un curso completo y que él le contó que no se había realizado el curso ofrecido y que quería el reembolso o devolución de lo convenido. Al punto N° 2 expone que efectivamente hubo daños porque la empresa le solicitó su licencia y como no le tuvieron la licencia en la fecha pactada no lo iba a contratar y no podrá tener esa ganancia, entonces perdió la opción de trabajar, también, perdió el dinero pagado que ascendió a \$70.000.- y no se han devuelto, porque él no realizó el curso y sufrió daño moral porque Rolando creyó en la escuela de conductores y armó la esperanza de tener una licencia y se vio afectado moralmente, menoscabado, emocionalmente decaído y no podría dar un monto total de los daños. Refiere que no vio un contrato de trabajo del denunciante, sólo son postulaciones, todas en Iquique con Licencia

Clase D para maquinaria pesada y que él le había comentado que era para postular a trabajos de monta carga o grúa horquilla, son postulaciones masivas por internet, no recuerda el nombre de la empresa. La testimonial de Richard Osvaldo Fica Marchant. Quien a fs. 37 vta. y 38 e interrogado al punto N° 1 de prueba expone que los hechos denunciados son efectivos, lo que le consta porque vive con Rolando en la Hospedería "Noche Digna" y que él estaba en contacto porque iba a sacar su licencia Clase D para maquinaria en la Escuela, cuyo nombre no recuerda, que está detrás del Shopping Center en Arica, y que sabe lo sucedido porque Rolando le comentó que el curso comenzaría en febrero de 2019, no le señaló en qué consistía el curso y que había pagado una parte que ascendió a \$70.000.- y que el valor total es de \$150.000.-, pero, en su trayecto, le contó que no habían profesores, no había salas y tenía impotencia, que había postulado a trabajos en Iquique, no sabe para qué empresas, perdiendo sus postulaciones al no poder realizar ese curso. Al punto N° 2 refiere que hubo daños para Rolando al no poder salir a trabajar, el tiempo y el dinero en sí, el depósito que pagó en la escuela que son alrededor de \$70.000.- y los perjuicios laborales, desconoce el total de los daños.

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó copia de contrato de prestación de servicios de fecha 04/02/2019 que rola a fs. 1, fotocopia de boleta de venta y servicios N° 001796 de fecha 04/02/2019 que rola a fs. 2, carta de confirmación de datos de fecha 07/02/2019 otorgada por la Escuela de Conductores Parinacota que rola a fs. 3, Reclamo Caso N° R2019O2770724 de fecha 11/02/2019 que rola a fs. 4, respuesta de Escuela de Conductores Parinacota de fecha 27/02/2019 que rola a fs. 5 a 7 y certificado de residencia de Hospedería "Noche Digna" de fecha 22/03/2019 que rola a fs. 21.

Sexto: Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil de Dina Durán Flores rindió la prueba testimonial de Dina Fernanda Quezada Durán quien a fs. 38 vta. expone al punto N° 1 que los hechos denunciados no son efectivos y que ello le consta porque es la secretaria de la escuela de conductores Parinacota, que el denunciante ingresó a clases el día 04/02/2019, que tiene un valor de \$150.000.- y que éste abonó \$60.000.- y el saldo quedó pendiente porque lo inscribió la misma directora, vio el contrato y boletas. Expone que el curso duró 45 días hábiles y consta de dos semanas de teorías, la primera semana de conducta vial, la segunda de prevención de riesgos y mecánica diésel. Refiere que el denunciante asistió toda la primera semana al curso y el

11 de febrero el denunciante llegó alrededor de las 12:00 desorientado, con los ojos rojos y desorbitados y alterado, exigiendo hablar con la directora y un manual de Maquinaria Pesada, lo que se le entregó cuando ingresó a Conducta Vial para la obtención de su licencia Clase D, intentaron sacarlo, él gritaba y golpeaba el escritorio que ella atiende, llegaron los instructores Keyla y Ernesto Lira y al verlos se retiró y desconoce por qué no siguió el curso. La testimonial de Marco Antonio Colque Conejeros, quien a fs. 39 vta. y 40 y al punto N° 1 expone que los hechos denunciados no son efectivos los hechos denunciados y que le consta porque el día 11 de febrero de 2019, alrededor de las 12:00 horas se encontraba en una garita ubicada en el centro comercial san José y escuchó gritos, una discusión y golpes en la mesa y vio al denunciante increpar e insultar a la secretaria de la escuela, y escuchó que el denunciante pedía su "plata" o un papel, desconociendo qué. Expone que al lugar llegaron doña Dina y los profesores y al verlos el denunciante salió de la oficina, y escuchó nuevos gritos y vio al denunciante en bicicleta y luego amarrado a la reja, gritando que no sabían con quién se estaba metiendo y que esto no iba a quedar así, luego preguntó a doña Dina qué había pasado y ella le comentó que era un alumno que fue a sus clases y que después dejó de ir y que el incidente quedó anotado en el libro de actas de la administración. La testimonial de Keyla Myriam Durán Flores, quien a fs. 40 y 40 vta. y al punto N° 1, expone que los hechos denunciados no son efectivos y que le constan porque trabaja en la escuela de conductores Parinacota y que conoció a don Rolando porque un día él se le acercó en la escuela, que él contrato un curso de Licencia Clase D, se inscribió y abonó \$60.000.- de un total de \$150.000. , y que él se inscribió el 04/02/2019 y al pasar los días, se acercó a la secretaria para solicitar un certificado que señalara sus horarios de clases para presentarlo en la hospedería ONG, lugar al que él pertenecía y porque a él le cerraban las puertas y a los días, esto es, el 11 de febrero de 2019, pudo ver que esa persona no era Rolando con el que había conversado porque estaba insultando a la secretaria, golpeaba el escritorio con sus manos, la insultaba y ella lloraba y que en ese momento llegó el encargado del centro comercial Marcos Colque y junto a otros instructores hicieron que el denunciante se retirara, que ella fue a la ONG y pidió hablar con la directora quien no se encontraba y habló con la secretaria y le explicó lo sucedido y le contó que don Rolando hace dos noches no llegaba a dormir y le hizo firmar el relato de lo acontecido. La testimonial de Ernesto Patricio Lira Donaire, quien a fs. 41 e interrogado al punto N° 1, expone

que los hechos denunciados no son efectivos y que le constan porque vio lo sucedido en la oficina de la escuela de conductores Parinacota el día 11 de febrero de 2019, alrededor de las 12:00 horas, escuchó gritos que provenían de esa oficina, voz de hombre y se acercó a la oficina y vio al denunciante gritando y hablando de manera prepotente a la secretaria Dina y le preguntó qué estaba pasando, se acercó el encargado de administración de la galería, don Marcos, quien debido al escándalo le solicitó al hombre que hiciera abandono del local u oficina, quien luego de unos improperios se retiró. Posteriormente indica que se enteró que el denunciante estaba en un curso de maquinaria pesada y que él estaba enojado y no sabe cuál era el problema real, sólo supo por conversaciones con la secretaria que él estaba haciendo un curso de maquinaria pesada y desconoce si terminó el curso.

Séptimo: Que, la parte denunciada y demandada civil acompañó contrato de prestación de servicios de fecha 04/02/2019 que rola a fs. 22, copia de boleta de ventas y servicios N° 001796 de fecha 04/02/2019 que rola a fs. 23, fotocopia de libro de asistencia que rola a fs. 24, fotocopia del folio N° 044 correspondiente a Rolando Moreno Jiménez que rola a fs. 25, carta de Directora Regional Sernac (S) dirigido a la denunciada por reclamo formulado por Rolando Moreno Jiménez Caso N° R2019O2770724 que rola a fs. 26 y 27, respuesta de Directora de Escuela de Conductores Parinacota a Directora (S) Sernac por reclamo de Rolando Moreno Jiménez que rola a fs. 28 a 30, comunicación de Sernac a Escuela de Conductores Parinacota para evacuar respuesta a reclamo Caso N° 2019W2792757 de fecha 21/02/2019 que rola a fs. 31 y 32, respuesta de Dina Durán Flores a Sernac por reclamo Caso N° R2019W2792757 que rola a fs. 33 a 35.

Octavo: Que, de los antecedentes de esta causa, se encuentra establecido que Rolando Valentín Moreno Jiménez celebró un contrato y prestación de servicios con la Escuela de Conductores Parinacota, cuya dueña, representante y directora es Dina Durán Flores con fecha 4 de febrero de 2019 para hacer un curso de Clase D (Maquinaria Pesada) y dicho curso tuvo un valor de \$150.000.-, abonando la suma de \$60.000.-, curso que constaba de 20 (clases teóricas) y 8 clases prácticas de 45 minutos, cada una.

Noveno: Que, del texto de la denuncia infraccional que nos ocupa, se colige que lo que se pretende reclamar por el denunciante y por esta vía, es no haber recibido la formación de un curso Licencia Clase D Maquinaria Pesada sino la de una Licencia Clase B, empero, del mérito de la prueba aportada por las

partes, especialmente, el contrato y prestación de servicios de fs. 1, suscrito por el denunciante y denunciada, resulta acreditado que el denunciante Rolando Valentín Moreno Jiménez se matriculó en la escuela de conductores de la denunciada para recibir un curso de Conductores Licencia Clase "D", abonando la suma de \$60.000.-, como consigna el mismo contrato de fs. 1 y la boleta de ventas y servicios N° 001796 que rola a fs. 2, por dicha instrucción, que éste recibió la formación teórica completa de dicho curso y, que encontrándose en condiciones de recibir las clases prácticas que el curso comprendía, éste no se presentó a la escuela de la denunciada y no fueron terminadas, y así las cosas, la denunciada Dina Durán Flores, proveedora del servicio educacional, respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales pactó la entrega de dicha prestación de servicios con el denunciante, no habiendo la denunciada infringido norma alguna de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, lo que obliga a desestimar la denuncia infraccional deducida a fs. 8 a 10 por Rolando Valentín Moreno Jiménez en contra de Dina Durán Flores y se absolverá a ésta última. A mayor abundamiento, consta de la prueba testimonial de Dina Fernanda Quezada Durán de fs. 38 vta. y 39 y de las declaraciones de la denunciada fs. 15 y 15 vta. que el denunciante no completó su formación al no continuar con sus clases prácticas, lo que resulta armónico con el Folio N° 044, en el que no aparece la fecha en que habría dado término a su curso de Licencia Clase D.

Décimo: Que, concordante con lo decidido en el motivo anterior, se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Rolando Valentín Jiménez en contra de Dina Durán Flores.

Decimoprimer: Que el resto de la prueba no pormenorizada en nada altera lo que viene decidido.

Decimosegundo: Que, a juicio de esta sentenciadora la denuncia infraccional resultaba atendible, entendiendo que así la denuncia tiene fundamento plausible cuando es la misma denunciada, quien consigna en el certificado de fs. 3, que el denunciante recibía clases teórica del curso de conducción Clase B y D, que pudo motivar confusiones en el denunciante respecto de lo efectivamente contratado, lo que no eximía al denunciante de cumplir con su carga probatoria, aunque defectuosa e insuficiente para formar convicción de sus pretensiones desplegó por sí y sin patrocinio de un letrado a diferencia del proveedor, y no se efectuará declaración de temeridad de la denuncia en los

términos del artículo 50 E de la Ley N° 19.496, independiente de una declaración acerca de una condena o eximición de las costas.

Decimotercero: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 y 50 y 50 E de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 8 a 10 por Rolando Valentín Moreno Jiménez en contra de Dina Durán Flores.

2.- Se absuelve a la denunciada Dina Durán Flores por falta de méritos.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 8 a 10 por Rolando Valentín Jiménez en contra de Dina Durán Flores.

4.- Se rechaza la petición de declaración de denuncia temeraria.

5.- No se condena en costas al denunciante y demandante civil por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 340LQ/2019



sentencia pronunciada por doña CORALI ARAVENA LEON, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original  
31 JUL 2019

SECRETARIO