

770
dcto
atute

Las Condes, dos de Diciembre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 47 y ss., don **Felipe Antonio Pérez Carrizo**, Ingeniero en Prevención de Riesgos, domiciliado en calle Moneda N° 1617, Depto. 2403, Santiago, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor **DERCO S.A.**, representado por don **Javier Orueta Arregui**, ambos domiciliados en Avda. Américo Vespucio N° 1842, Quilicura, por supuestas infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496, en que habría incurrido la querellada en la venta del vehículo marca Mazda, modelo New CX3 R 2.0, año 2019, color azul oscuro, placa patente **LCKX.25**, el que adquirió con fecha 15 de Enero de 2019.

Funda sus acciones en que en las primeras semanas de uso, el vehículo presentó fallas, consistentes en trabarse la primera marcha al transitar en ruta y detener el vehículo, debiendo realizar varios intentos en el cambio para poder ingresar la primera marcha, lo que hace el vehículo inapto para su uso, motivo por el que lo ingresó al servicio técnico de Dercocenter Departamental en dos ocasiones en los primeros tres meses de uso por la misma falla, oportunidades en que este Servicio revisó la caja de cambio, embrague y palanca de cambio, estimando que no presentaba fallas, sin embargo, al persistir la anomalía a sugerencia de la Gerencia de Clientes, ingresó el vehículo el 14 de Mayo de 2019 al Servicio Técnico en Dercocenter Tabancura, y al retirarlo el día 17 de ese mes, le informaron que hechas las revisiones no se había detectado el problema, pero al subirse al móvil la falla se presentó, siendo constatado esto por el mecánico y ejecutivo asignados, determinándose ingresar el vehículo a taller nuevamente el día 22 de Mayo, siendo informado el día 7 de Junio que su vehículo había sido desarmado *sin contar con su autorización*, señalándole que el embrague se había quemado por su culpa, lo que le causo extrañeza ya que en las revisiones anteriores el diagnóstico era : *"Cabe mencionar que no tenemos ningún tipo de problemas en las marchas de la caja de cambios, ni detenido, ni en movimiento del vehículo que nos permita suponer daño en conjunto*

embrague". Agrega que al retirar el vehículo, éste además de seguir con problemas para poner 1ª. marcha, se trababa también en la de retroceso y presentaba una condición extraña con la 3ª., 4ª., 5ª. y 6ª. marcha, entregándosele el vehículo en peores condiciones.

Añade que esta situación, le ha causado graves perjuicios y menoscabo, ya que adquirió un vehículo nuevo, sin uso y le entregaron un producto defectuoso, negándole el derecho de opción que le asistía como consumidor.

Por todo lo anterior, y conforme los artículos 3 letra e), 50 a), b) y c) de la Ley N° 19.496, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas y al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$15.032.223.-**, que se desglosa en **\$12.332.223.-**, por daño emergente, y **\$2.700.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas, **acciones cuya notificación consta a fs. 94.**

A **fs. 81 y ss.**, se hace parte el **Servicio Nacional del Consumidor**, imputando a la denunciada haber infringido los artículos 3 letras a) y d), 12, 20 y 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496.

A **fs. 107 y ss.**, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del querellante y demandante don **Felipe Pérez**, la presencia de don **Jorge Villavicencio** apoderado de **SERNAC** y de doña **Andrea Manriquez**, apoderada de la querellada y denunciada **DERCO S.A.**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la querellante y demandante, ratifica las acciones incoadas a fs. 47 y ss., solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

Por su parte **SERNAC**, ratifica las acciones deducidas a fs. 47 y ss., y la presentación en que se hace parte rolante a fs. 56 y ss., con costas.

A su vez, la querellada y demandada contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 103 y ss., rindiéndose la prueba testimonial que rola en autos, fijándose nuevo día y hora para la continuación de la audiencia, la que se lleva a cabo a **fs. 152**, oportunidad en que el actor acompaña con citación los documentos agregados de fs. 1 a 46 y de fs. 123 a 151, solicitando una audiencia de exhibición de un pendrive que muestra

771
Acto
substantivo
7 us

videos del vehículo, en el que se advierten las fallas que reclama, audiencia que se lleva a efecto a fs. 154.

La parte de **SERNAC**, reitera la documental de fs. 1 a 46 y de fs. 56 a 80 y la querellada y demandada **DERCO**, la rolante de fs. 97 a 100.

A **fs. 156**, la parte de **SERNAC**, objeta los documentos agregados de fs. 97 a 100 y acompaña con citación el documento rolante a fs. 155.

A **fs.167**, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) Respecto de las tachas formuladas:

PRIMERO: Que, a fs.114 y 118, el querellante y demandante formula tacha respecto de los testigos don **Andrés Esteban Gómez Alzamora** y don **César Antonio Monsalve Polanco**, fundado en las causales de los N° 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que ambos prestan servicios a la querellada, existiendo una relación de dependencia y subordinación entre los testigos y la querellada.

SEGUNDO: Que, los N° 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, establecen que *son también inhábiles para declarar los dependientes o trabajadores de la parte que los presenta, como los que a juicio del Tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto.*

TERCERO: Que, es un hecho reconocido por ambos testigos, que prestan servicios para la empresa querellada, el primero desde hace 14 años y el segundo hace 15 años, siendo su trabajo para **DERCO** su principal sustento, circunstancias que permiten al Tribunal concluir que los testigos carecen de la imparcialidad necesaria para prestar testimonio, siendo procedente acoger la tacha opuesta.

b) En el aspecto infraccional:

CUARTO: Que, la parte querellante y demandante sostiene que la sociedad **DERCO S.A.**, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que, adquirió un vehículo nuevo, el que, a las pocas semanas de su compra, habría presentado fallas, impidiendo su uso normal, las que no han sido reparadas y persisten en el tiempo, encontrándose amparadas por la garantía legal.

172
Aceto
Aceto
708

173
Causa to
sustento
7
mes

QUINTO: Que, la parte de **DERCO S.A.**, a fs. 103 y ss., solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas, fundada en que el problema que afecta al vehículo obedece al mal funcionamiento del embrague, producto de desgaste por fricción excesiva, condición no imputable a su representada. Agrega que el embrague es una pieza sujeta a desgaste, según el uso que le dé el conductor, no encontrándose cubierto por garantía alguna. En cuanto a los perjuicios reclamados, corresponde al actor probarlos y acreditar la relación de causalidad entre éstos y el supuesto hecho.

SEXTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287, y a las del Código de Procedimiento Civil.

SÉPTIMO: Que, el artículo 14 inc. 1° de la Ley N° 18.287, faculta al Juez de Policía Local, para apreciar la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica.

OCTAVO: Que, a fin de acreditar sus pretensiones, la parte querellante y demandante presentó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Declaración de las testigos doña Jacqueline Vanessa Pérez Carrizo, doña Angela Paola Rojas Leal y doña Carolina Mabel Pérez Carrizo, a fs. 108 y ss., **2)** Factura N° 1274889, de fecha 15 de Enero de 2019 de Dercocenter S.A. emitida al actor (fs.1), **3)** Informe Técnico entregado por Derco de fecha 7 de Junio de 2019 (fs. 2 y 3), **4)** Ordenes de Trabajo N° 203185919 de fecha 04.03.2019, N° 203259779 de fecha 29.04.2019, N° 203289786 de fecha 22.05.2019, N°203279127 de fecha 14.05.2019, (fs. 4 a 18), **5)** Set de correos entre el actor y personal de Derco (fs. 20 a 46), y **6)** Set de 18 reclamos formulados contra Derco por fallas en vehículos adquiridos entre el mes de Enero y Octubre de 2019.

A su vez, **SERNAC**, acompañó los siguientes documentos: **1)** Mandato Judicial (fs. 56 a 60), **2)** Decreto N° 90 en que consta personería del Director de SERNAC y Res. Exenta de designación de la Directora Regional de la Región Metropolitana (fs. 61 a 64), **3)** Reclamo N° R2019M3023170 formulado por el actor ante SERNAC (fs. 65), **4)** Carta requiriendo

antecedentes a DERCOC y su respuesta (fs. 66 a 67), **5)** Hoja de vida de conductor y fotocopia licencia de conducir del querellante (fs. 68 y 69), **6)** Sentencia dictada en el Juzgado de Policía Local de Huechuraba en una causa similar y su confirmación por la I. Corte de Apelaciones (fs. 70 a 80), y **7)** Copia de documento denominado "Garantía Básica. Derco. Mazda" (fs. 155).

Por su parte, la querellada y demandada en fundamento a sus alegaciones rindió las siguientes pruebas: **1)** Presentó a los testigos señores Andrés Gómez Alzamora y César Monsalve Polanco (fs. 114 y ss.), los que fueron tachados de contrario, **2)** Copia de hoja correspondiente a la póliza de garantía Mazda relativa a sus límites (fs. 97), **3)** Carta dirigida al actor, en la que se indican los motivos por lo que no se dio lugar a la garantía solicitada (fs. 98 a 99), **4)** Carta respuesta a SERNAC (fs. 100), y **5)** Mandato Judicial (fs. 101).

NOVENO: Que, la prueba testimonial rendida en autos por la querellante, consistente en la declaración de tres testigos, no será considerada respecto de las testigos doña Jacqueline Vanessa Pérez Carrizo y doña Carolina Mabel Pérez Carrizo, las que si bien, no fueron tachadas de contrario, resulta obvia y reconocida por la primera, su relación de parentesco (hermanas) con la parte que las presenta, motivo por el que este sentenciador, estima que carecen de la imparcialidad necesaria para declarar.

DÉCIMO: Que, son hechos acreditados en autos y no discutidos, los siguientes:

I. Que, con fecha 15 de Enero de 2019, el querellante, adquirió el station wagon marca Mazda, modelo New CX3 R 2.0 2WD MT, año 2019 en Dercocenter S.A., lo que consta de la factura agregada a fs. 1.

II. Que, el citado vehículo ingresó al Servicio Técnico en cuatro oportunidades: **a)** la primera, el día 4 de Marzo de 2019, por presentar dificultades el paso a primera marcha y por sentir que raspaba cuando pasaba a la segunda, señalándose en su revisión por la querellada, que no presentaba anomalías, ni detalles y que la palanca de cambio se encontraba ok., **b)** la segunda, el día 29 de Abril de 2019, por cuanto la primera marcha se trababa, informando el Servicio Técnico que no se detectaron problemas

774
Auto
revisado
7/1/2019

en las marchas, que las piolas de la palanca de cambio estaban Ok, al igual que los niveles de aceite de su caja, **c)** la tercera, con fecha 14 de Mayo de 2019, por problemas al pasar la primera y segunda marcha, retirando el actor el móvil el día 17 de Mayo, dejando constancia en la orden de trabajo que el problema persistía por lo que se agendaría un próximo ingreso al servicio, **d)** la cuarta, el día 22 de Mayo de 2019, por problemas en las marchas primera y segunda, enviándose un video al coordinador, retirando el querellante, con disconformidad el vehículo el día 14 de Junio, por necesidades laborales y por haber desarmado el Servicio Técnico partes del auto, sin su autorización.

III. Que, la controversia, estriba en la causa, razón u origen del problema que presentaba el vehículo, hecho que es atribuido por el querellante a deficiencias del productor, lo que rechaza la denunciada, quien sostiene que la falla se debería a la mala conducción del vehículo, radicando la controversia en una cuestión de tipo mecánico.

UNDÉCIMO: Que, como se ha visto, y consta de los mails agregados a fojas 20 y ss., el querellante, hizo uso de la garantía que asistía al vehículo, solicitando la reparación del mismo, haciendo presente luego, que por mantenerse las falencias del móvil, solicitaba el cambio del producto o la devolución de los dineros pagados, sin embargo la querellada se negó y sin que mediara su autorización desarmó parte del vehículo, aparentemente para encontrar la falla reclamada, circunstancias éstas últimas acreditadas con el correo de fs. 36, el informe de fs.98 y con el formulario de reclamo ante SERNAC, del que da cuenta el documento de fs. 65.

DUODÉCIMO: Que, conforme al mérito de autos, es un hecho cierto de la causa, que el vehículo ingresó al Servicio Técnico por primera vez, el día 4 de Marzo de 2019, esto es, 48 días después de adquirido el móvil, como también que este vehículo ingresó en otras tres ocasiones al servicio técnico por los mismos motivos, en los meses de Abril y Mayo del presente año, sin que se hubiese dado solución al problema, ni respetado la garantía legal del producto.

DÉCIMO TERCERO: Que, además consta a fs. 154, que se efectuó la percepción de un video acompañado por el actor en un pendrive,

775
Auto
Sustituto
Auto

certificándose en dicha audiencia, que el primer video tiene una duración de 30 minutos, en el que el actor señala que el vehículo se encuentra detenido en espera de luz verde de un semáforo, mostrándose la palanca de cambio, y que al momento de reiniciar la marcha, sólo al quinto intento pudo poner la primera marcha; certificándose luego que en un video de 8 minutos de duración, se aprecia una vibración en la palanca de cambio durante la conducción, diligencia que no fue objetada por las partes.

DÉCIMO CUARTO: Que, la querellada, en el informe agregado a fs. 2 y 3, señala que la condición aleatoria de no poder pasar la primera y segunda marcha, *se debería a una condición de uso que presenta el embrague*, por lo que no procedería el cambio de vehículo sin costo, como tampoco su reparación en garantía del fabricante, indicando que los costos serían de cargo del actor.

DÉCIMO QUINTO: Que la querellada, no rindió prueba suficiente, como un informe pericial o técnico de la marca, sino que sólo un informe elaborado por ella misma, lo que no permite a este sentenciador concluir que la deficiencias denunciadas se deban al uso del embrague en la conducción, más aún cuando se trata de un vehículo del año, moderno, de marca, con tecnología punta, que presentó fallas al mes y medio de uso, dentro del período de garantía, con poco kilometraje, por lo que las alegaciones de la querellada en cuanto a imputar la falla al actor y considerando la experiencia del sentenciador en estas materias, no resultan atendibles.

DÉCIMO SEXTO: Que, en relación a la materia debatida en autos, la Ley N° 19.496, en su artículo 3° letra e) contempla el derecho del consumidor a ser indemnizado en aquellos casos en que el proveedor no ha dado cumplimiento a sus obligaciones, en este caso a las establecidas en el artículo 12, que lo obliga a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la entrega del bien o la prestación del servicio, estableciendo el artículo 23 de ese cuerpo legal que comete infracción el proveedor que en la venta del bien o la prestación del servicio actué con negligencia, causando menoscabo al consumidor, **debido a fallas o deficiencias** del bien o servicio.

776
Cinco
Intento
7025

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, de los artículos 20 y 21 de la mencionada Ley fluye el derecho a opción del consumidor, a la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en caso de deficiencia del producto (artículo 20 letra c), debiendo ejercitarse estos derechos ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

DÉCIMO OCTAVO: Que, atendido lo razonado, es factible concluir, conforme al mérito y antecedentes allegados al proceso, que el querellante, durante el tiempo de garantía ejerció su derecho de reparación y al persistir el problema y no ser reparado su vehículo, solicitó el cambio del producto o la devolución del valor pagado y apreciados los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal se forma convicción que la querellada actuó negligentemente al no respetar el derecho de opción establecido a favor del consumidor, infringiendo con su actuar los artículos 3 letra e), 12, 20 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, siendo procedente acoger la querrela de fojas 47 y ss.

c) En el aspecto civil:

DÉCIMO NOVENO: Que, encontrándose acreditado que el vehículo fue adquirido y es de propiedad del actor, como también que no fue reparado por la demandada, sin que se hubiese acreditado que la falla reclamada sea imputable a hechos del actor, negándose además, a otorgar la garantía legal contemplada en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 18.290, y de acuerdo a la exigencia de responsabilidad contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local en relación con el inciso final del artículo 50 de la Ley N° 19.496, existiendo relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por la sociedad **Derco S.A.** y los perjuicios reclamados, la demanda civil de fs. 47 y ss. será acogida en cuanto al daño directo reclamado, esto es, la suma de **\$12.332.223.- (doce millones trescientos treinta y dos mil doscientos veintitrés pesos)** que corresponde al valor pagado por el actor según consta de la factura de fs. 1, previa restitución del móvil a la demandada.

177
Quito
Punto
1 en 4

VIGÉSIMO: Que, en relación al daño moral solicitado, cabe señalar que este debe entenderse como una lesión a los sentimientos y expectativas de las personas y como tal vinculado a las emociones, esperanzas, afectos y proyecciones futuras, de este modo como todo daño debe tener requisitos de certeza y determinación y por consiguiente necesariamente debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, sin que se pueda asimilar a este daño, las simples molestias inherentes a los hechos en que se funda la infracción, razón por la cual se desestimará la demanda civil en ese aspecto.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, la indemnización señalada en el considerando décimo noveno, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Febrero del año 2019, mes en que ocurrió la infracción denunciada y el mes anterior aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

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

a) Que, **se acoge** la querrela de fs.47 y ss., en contra de **DERCO S.A.**, representada por don **Javier Orueta Arregui** y don **Oscar Andrés Sáenz Pérez**, según consta a fs. 101, **condenándosele** a pagar una multa de **60 UTM (Sesenta Unidades Tributarias Mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

b) Que, **se acoge**, la demanda civil deducida a fs. 47 y ss. por don **Felipe Antonio Pérez Carrizo** en contra de **DERCO S.A.**, representada por don **Javier Orueta Arregui** y don **Oscar Andrés Sáenz Pérez**, y **se le condena** a pagar, **previa restitución del vehículo**, una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$12.332.223.-(doce millones trescientos treinta y dos mil doscientos veintitrés pesos)** por concepto de daño directo, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando vigésimo primero del presente fallo, más los intereses corrientes para

178
fallo
sustento
Jallo

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, se rechaza la demanda civil de fs. 47 y ss. respecto del daño moral reclamado acorde lo concluido en el considerando vigésimo de esta sentencia.

d) Que, se condena en costas a **DERCO S.A.**

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

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 TITULAR.**

XIMENA MARIQUEZ BURGOS. SECRETARIA.

1799
Alejo
Secretaria
Ximena