

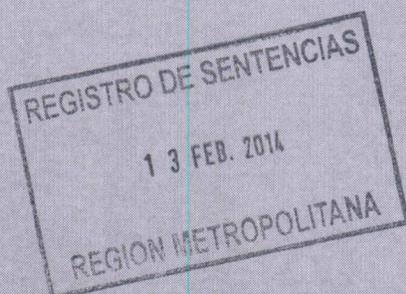
571

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 13 de febrero de 2014.

  
Secretaria (s)



PARTE I:

Domicilio *Juan*

Apoderado

Domicilio *2*

Providencia, a treinta de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas nueve y su rectificación de fojas 22, formuladas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (S) contra E. KOVACS Y COMPAÑÍA LIMITADA, representada por Leandro González, cuya profesión señala ignorar, domiciliados ambos en Seminario 385, Providencia, por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 20 inciso primero letra c) y 23 de la Ley 19.496, atendido los hechos de los que tomó conocimiento el Servicio, en virtud del reclamo formulado por Catarina Fauda Vega; dicha consumidora el 2 de mayo de 2012, adquirió en las oficinas de la denunciada de calle Seminario, un Station Wagon, marca Chevrolet, modelo Captiva II LS 2.2, color blanco, nuevo; que a los 1200 kilómetros de recorrido, presentó problemas, prendiendo en su tablero el indicador de autolimpieza del filtro de partículas Diesel; que la afectada, siguiendo las indicaciones del manual, debió "rutear" el vehículo (recorriendo tramos bajo ciertas condiciones) hasta lograr apagar el indicador antes mencionado; que al llegar a los 2800 kilómetros, ocurrió el mismo problema y debió realizar el mismo procedimiento; que el 18 de junio de 2012, al tener el vehículo 3450 kilómetros recorridos, presentó el mismo desperfecto y la consumidora, conforme a lo establecido en el manual, se acercó al servicio técnico de la concesionaria, en este caso, Salfa Calama, los que le brindaron el servicio de "limpieza de filtro" sin costo y le devolvieron el vehículo el 26 del mismo mes y año; que luego, en dos ocasiones, el automóvil presentó el mismo problema, debiendo nuevamente ingresarlo a Salfa Calama el 17 de julio;

que la afectada intentó infructíferamente comunicarse con el Gerente General de General Motors o con representantes de E. Kovacs, ya que no quería un producto que con poco uso había presentado tantos problemas; que el 2 de agosto, el gerente de Servicio de E. Kovacs le indicó a la consumidora que le habían cambiado el filtro de limpieza de partículas Diesel y que estaba listo para ser retirado, a lo que la consumidora respondió que solicitaba la anulación de la compra y efectuó el reclamo ante el Sernac; que al dar respuesta al mismo, la denunciada señaló que la situación obedece no a una “falla” sino a una “condición” de todos los vehículos Diesel livianos, que cumplen con las normas de emisiones.

Las tachas formuladas por el Servicio Nacional del Consumidor, contra los testigos que depusieron por la denunciada, Cristián Fernando García Ramos y Rubén Ignacio Muñoz Zúñiga, planteadas a fojas 127 y 132, respectivamente, fundadas en la causal prevista en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que el testigo Cristián Fernando García Ramos expuso a fojas 127 y 128 que desde el año 2005 es el gerente de servicios de Kovacs y Cía Ltda., desempeñando sus funciones en Seminario 385, comuna de Providencia.

2.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por el testigo, se desprende que éste carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio al tener el carácter de dependiente de la parte que exige su testimonio, por lo que se deberá acoger la tacha planteada en su contra.

3.- Que Rubén Ignacio Muñoz Zúñiga señaló a fojas 132 que trabaja para General Motors Chile, representante de la marca Chevrolet y que no tiene relación directa con E. Kovacs y Cía Ltda.; que en General Motors se desempeña como ingeniero de desarrollo del área de desabolladura y pintura y coordina el centro de atención al cliente o “contac center”.

4.- Que el Sernac funda la tacha en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, argumentando que al trabajar para General Motors, que es representante de la marca Chevrolet en Chile, “se entiende que de todas formas desempeña trabajos o labores para E. Kovacs y Cía Ltda.”, motivo por el cual carecería de la imparcialidad suficiente.

5.- Que en opinión del sentenciador, de las respuestas dadas por el testigo no es posible dar por configurada la causal de inhabilidad invocada en su contra, puesto que no tiene la calidad de dependiente de la parte que lo presenta, sino lo es de una empresa distinta, por lo que se deberá rechazar la tacha planteada a su respecto.

#### EN LO INFRACCIONAL:

6.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, la parte de E. Kovacs y Cía Ltda., mediante escrito agregado a fojas 53, contestó la acción entablada en su contra solicitando su rechazo, argumentando que el vehículo en cuestión no registra falla alguna, ya que la “luz de testigo” que se prende, es sólo una señal, no un problema; que el automóvil puede utilizarse en forma libre y segura, aún cuando tenga esa luz de testigo encendida; agrega, que desde el momento que comenzó a regir la norma EuroIV en Chile, todas las versiones de modelo Captiva II Diesel, incorporaron el Sistema de Filtro de Partículas Diesel (DPF), el cual reduce eficazmente las emisiones de material particulado, monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos (HC); que ese filtro “permite la utilización responsable y amigable con el medioambiente de un combustible altamente contaminante como el Diesel”; que la descripción de funcionamiento del DPF se indica en el Manual del Propietario, en el que aparece que el indicador se enciende cuando las partículas de hollín acumuladas en DPF alcanzan una determinada cantidad; que dichas partículas de hollín deben quemarse mediante el proceso llamado “regeneración”, para evitar que se obstruya el filtro; que el Manual prescribe que cuando el indicador se enciende, el cliente debe aumentar la velocidad a más de 50 kilómetros por hora durante al menos 15 minutos; que el

indicador se apaga cuando las partículas de hollín están debajo de una determinada cantidad; que el conductor debe considerar que si el vehículo está avisando mediante la luz testigo que debe ser completado un ciclo de regeneración, y se hace caso omiso a esa señal o se interrumpe sistemáticamente el proceso, una vez acumulada cierta cantidad de material particulado en el DPF se encenderá en forma permanente la luz de "Indicación de Avería" (Check Engine), que implica que el cliente debe asistir a la brevedad a un servicio técnico para la revisión del vehículo, ya que seguir conduciendo en esa condición, podría dañar el sistema de control de emisiones, afectar el consumo de combustible, reducir la vida útil del lubricante y motor; añade, que lo denunciado como falla es sólo una condición del vehículo, ya que todos los problemas que la consumidora relata, son porque en el tablero se ha encendido el indicador de autolimpieza del filtro de partículas Diesel; que por parte del proveedor no ha habido negligencia alguna ya que la unidad carece de falla; que más aún, se habría actuado con la debida diligencia; que no habría sido infringido el artículo 20 c) de la Ley 19.496, puesto que éste requiere que el vehículo no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, y en este caso, el automóvil se encontraba en adecuado estado de funcionamiento; que además, las atenciones y revisiones verificadas se ajustaron a los términos de la garantía, sin costo alguno para la clienta.

7.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 8 y de fojas 74 a 115, los que no fueron objetados por la contraria.

8.- Que E. Kovacs y Cia Ltda. acompañó los documentos que rolan de fojas 116 a 124, los que tampoco fueron objetados.

9.- Que por la denunciada depuso el testigo Rubén Ignacio Muñoz Zúñiga, ingeniero mecánico, domiciliado en Crescente Errázuriz 401, depto 1207, Ñuñoa, quien señaló que se desempeña como ingeniero de desarrollo del área de desabolladura, pintura y coordina el centro de atención de clientes de General

Motors Chile; que parcialmente sabía que se requería su declaración por una tecnología utilizada en el vehículo Chevrolet Captiva, que corresponde al filtro de partículas Diesel; que en todos los vehículos este filtro tiene un funcionamiento específico para el cual fue diseñado; que desconocía el caso de autos y si clientes habían manifestado problemas con ese tipo de vehículos. Repreguntado, indicó que la luz testigo es parte del funcionamiento normal del automóvil y advierte al conductor de un ciclo de regeneración de filtro de partículas Diesel; ese procedimiento está descrito en el manual de usuario respectivo; agrega que “la luz testigo descrita está presente en todas las unidades diesel comercializadas en Chile” por General Motors y no es una condición particular del vehículo adquirido por la señora Faura. Contrainterrogado acerca de si es normal que la luz testigo se encienda alrededor de tres veces en un rango aproximado de 5000 kilómetros de uso de un auto nuevo, el compareciente señaló: “es una condición normal la cual está asociada a las condiciones de conducción que se le da al vehículo y puede presentarse tanto en unidades nuevas indistintamente su kilometraje”.

10.- Que analizados los antecedentes precedentes, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que el Sernac reclama que el vehículo nuevo adquirido por una consumidora en las oficinas de la denunciada, presentaba fallas que lo hacían inapto para el uso para el cual estaba destinado, puesto que el indicador de autolimpieza del filtro de partículas Diesel se encendía reiteradamente, pese a que el vehículo había recorrido menos de 5000 kilómetros y tenía poco uso.

b.- Que E. Kovacs y Cía Ltda. negó la infracción que se le imputa, argumentando que la luz que se enciende es sólo una señal de advertencia, para indicar que las partículas de hollín acumuladas en el filtro de partículas Diesel (DPF) alcanzan una determinada cantidad y que el propio manual del vehículo explicaría los pasos a seguir en caso de producirse esta situación. Que lo anterior implica que la supuesta falla no es tal, sino sólo una “condición” que poseerían todos los vehículos Chevrolet modelo Captiva II Diesel.

c.- Que en el Manual acompañado a fojas 124, se puede observar que la situación descrita como problema por el Sernac, está definida y tratada dentro del título “de los servicios y cuidados del vehículo”, al indicar en su N° 23 el procedimiento a seguir en caso de encendido o parpadeo del indicador de filtro de partículas Diesel (DPF).

d.- Que por otra parte, la versión del testigo Rubén Muñoz, a juicio del sentenciador, reúne los caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar su convencimiento, más aún si sus dichos coinciden con las otras pruebas del proceso, en especial con el documento descrito en la letra precedente.

e.- Que a mayor abundamiento, la consumidora Catarina Faura, no se hizo parte en estos autos y no se pudo verificar el real estado del vehículo y si éste era inepto par su uso.

11.- Que como resultado del análisis anterior, se deberá rechazar la denuncia en la parte declarativa de este fallo, puesto que no fue acreditado en autos que el encendido del indicador de auto limpieza del filtro de partículas Diesel, no obstante el poco uso de un vehículo, constituya una falla; que a juicio del sentenciador, se encuentra probado que dicha situación corresponde más bien a una característica que poseen todos los vehículos del mismo modelo y marca, al estar incluso definida en el manual que se entrega a los usuarios al momento de adquirirlos y que dice relación con las partículas de hollín acumuladas, lo que claramente depende del uso y contaminación del lugar.

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 50 A de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

A.- Que se acoge la tacha interpuesta a fojas 128 contra el testigo Cristián Fernando García Ramos, que depuso por la denunciada.

B.- Que se rechaza la tacha formulada a fojas 132 contra el testigo Rubén Ignacio Muñoz Zúñiga, que depuso por la denunciada.

C.- Que se rechaza, sin costas, la denuncia interpuesta por el servicio  
Nacional del Consumidor contra E. Kovacs y Cía Ltda.

Anótese y notifíquese.

Rol 26477-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES,

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO

