

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 64.983-7-2013**

**LAS CONDES**, veintisiete de enero de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 10 y siguientes, doña **Denise Ester Pauliac Ruiz**, c.i.n° 11.736.506-9, ingeniero, domiciliada en calle Onofre Jarpa N° 10.203, La Reina, deduce denuncia por infracción al artículo 20 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Dercocenter S.A.**, representado legalmente por su administrador o jefe de local, ambos con domicilio en Avenida Presidente Kennedy N° 5601, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$14.734.500, correspondientes a \$9.860.924 por concepto de devolución de dinero pagado por el vehículo y a \$4.873.576, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 21 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 28 de diciembre de 2011 compró un vehículo nuevo marca Mazda, modelo Mazda A5 AT, patente DSKS-40, en la sucursal Dercocenter Megacenter, ubicada en Av. Presidente Kennedy N° 5601, Plaza Barco, Las Condes. Que, el día 23 de diciembre de 2012, el vehículo adquirido presentó una falla que le impidió prenderlo por lo que tuvo que ser trasladado con grúa hasta la casa de sus suegros, ingresando, al día siguiente, en grúa a los talleres de Derco Megacenter, oportunidad en la que la falla fue reparada mediante limpieza de contactos de la bomba de bencina. Que, seis meses después, el día 23 de junio de 2013, el vehículo quedó botado en calle Tomás Moro, presentando el mismo problema ocurrido en 2012, por lo que nuevamente debió ser

trasladado con grúa, tanto a su domicilio como la taller. Que, el día 24 de junio el vehículo ingresó al taller del concesionario Derco Kemp con la indicación "no parte"; estando el vehículo en el taller una semana sin que detectaran la falla, para luego serle entregado, funcionando el día 2 de julio. Que, una semana después, el día 8 de julio, el vehículo presentó de nuevo la misma falla, la cual fue solucionada por técnicos del taller Kemp que acudieron a su domicilio, sacándole una bujía y colocándole un desatornillador en el cable de la bujía para hacer contacto, ingresando nuevamente al taller, en el cual se cambió la bomba de bencina, y le fue entregado el día 22 de julio. Agrega que, al día siguiente, esto es el 23 de julio, el vehículo volvió a fallar por lo mismo, por lo que éste fue llevado por técnicos de Kemp al taller para ser revisado. Finalmente señala que, en atención a las reiteradas oportunidades en las que el vehículo ha presentado la misma falla, sin que el servicio técnico haya podido encontrar la causa, solicitó el día 24 de julio, vía mail, el cambio del vehículo, lo que con fecha 31 de julio fue rechazado por la denunciada, señalando que el vehículo luego de ser inspeccionado por técnicos de Mazda no presentaba la condición reclamada.

A fs. 19, la parte **Pauliac Ruiz**, complementa su denuncia y demanda civil, señalando que el representante legal de Dercocenter S.A. es don Alfonso Marín, con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 5601, Plaza Barco, Las Condes; **complementación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 21 de autos.**

A fs. 61 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil Pauliac Ruiz, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 10 y siguiente, y con la asistencia del apoderado de Dercocenter S.A.; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 65, se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil asistida por su apoderado, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, audiencia en que la parte denunciante exhibe Manual de Garantía de Servicio de Mantenimiento del Vehículo, el cual acompaña al proceso.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante **Pauliac Ruiz** sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción al artículo 20 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en la venta de un bien, en este caso un vehículo, causando menoscabo debido a fallas en el producto adquirido, actuando con negligencia, y al no respetar los términos y condiciones en que fue convenida la compra del vehículo materia de autos para hacer valer la garantía legal vigente del producto, negándose a efectuar el cambio del vehículo defectuoso por otro nuevo.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Dercocenter S.A.**, al momento de contestar la denuncia de autos, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto los hechos allí señalados no serían efectivos. Expone que, la denunciante llevó su vehículo en dos oportunidades a Derco, la primera para la revisión de los 10.000 kilómetros, y la segunda el día 24 de diciembre de 2012 con 10.907 kms. recorridos, alegando la denunciante que el vehículo no partía al contacto, siendo éste revisado y entregado a la denunciante funcionando normalmente. Que, luego de dicha revisión Dercocenter no tuvo ninguna información de la denunciante o de su vehículo, hasta que la actora ingresó un reclamo en la gerencia de atención

de clientes con fecha 10 de julio de 2013, alegando que su vehículo había ingresado en 3 oportunidades con la misma falla. Que, al requerir información de lo ocurrido, le fue informado por el Concesionario Dercocenter "Automotriz José Ignacio Kemp López EIRL", que el vehículo ingresó en 3 oportunidades y que en cada oportunidad el vehículo fue revisado y no se detectó la falla alegada por la denunciante, ya que éste partió al contacto todas las veces que fue probado, sin perjuicio de que se procedió al cambio de la Bomba de Bencina por garantía y se limpió la suciedad de retenes y fusibles. Señala que, el vehículo se encuentra enteramente apto para su uso natural, pero éste no ha sido retirado por la denunciante de las dependencias del concesionario "Automotriz José Ignacio Kemp López EIRL". Agrega que, la solicitud de la denunciante en orden a que se efectúe el cambio del vehículo sería del todo improcedente por cuanto el consumidor tiene derecho a solicitar la reparación, devolución del bien o cambio de éste por uno nuevo dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en la que se recibió el producto, y que la garantía entregada por el proveedor, que excede a esos 3 meses, es de carácter convencional y se rige por lo pactado por las partes, lo que ocurriría en este caso, ya que la solicitud se efectuó bastante pasados los 3 meses a que hace mención el legislador, y la garantía ofrecida por Derco se extiende sólo a los trabajos de reparación del vehículo para el sólo efecto de reparar desperfectos y piezas del vehículo, pero no incluye la devolución del precio pagado o cambio del vehículo. Finalmente, señala que Dercocenter requirió un informe técnico al personal técnico de la marca Mazda respecto del estado de funcionamiento del vehículo de la denunciante, informe que evacuó con fecha 9 de agosto de 2013 y en el cual se concluyó que el vehículo de propiedad de la actora no presentaba desperfectos que impidieran su uso normal.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte **Pauliac Ruiz** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, Factura N° 0726142 de fecha 28 de diciembre de 2011 y Guía de Despacho N° 235471 de fecha 4 de enero de 2012, en las cuales consta la compra del vehículo marca Mazda, modelo Mazda A5 AT, patente DSKS-40, y su posterior entrega; **2)** A fs. 3, Registro de Prestación de Servicio N° 212552 de la empresa RAC, que prestó servicio de grúa el día 23 de diciembre de 2012, al vehículo patente DSKS-40, desde calle Augusto Leguía Sur con Apoquindo a calle Hernando de Magallanes N° 1137, Las Condes; **3)** A fs. 4, Orden de Trabajo N° 7384 de fecha 24 de junio de 2013 del vehículo patente DSKS-40; **4)** A fs. 5, Registro de Prestación de Servicio N° 231920 de la empresa RAC, que prestó servicio de grúa el día 2 de junio de 2013, al vehículo patente DSKS-40, desde calle Tomás Moro N° 1941 a calle Onofre Jarpa N° 10.203; **5)** A fs. A fs. 6, Registro de Prestación de Servicio N° 22043 de Grúas GSC, que prestó servicio de grúa el día 24 de junio de 2013, al vehículo patente DSKS-40, desde calle Onofre Jarpa N° 10.203 a Av. Larraín N° 6688, La Reina; **6)** A fs. 7, Orden de Trabajo N° 7447 de fecha 9 de julio de 2013 del vehículo patente DSKS-40; **7)** A fs. 8, Apertura de Orden de Trabajo N° 7447 de fecha 9 de julio de 2013 del vehículo patente DSKS-40, en la que se indica cambio de bomba de bencina; **8)** A fs. 9, carta respuesta enviada con fecha 31 de julio de 2013 por Derco a la denunciante, en la que se le señala que no es posible acceder a su requerimiento, por no presentar el vehículo las condiciones reclamadas en el ingreso de éste; y **9)** Manual de Garantía de Servicio de Mantenimiento del Vehículo patente DSKS-40; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, la denunciada **Dercocenter S.A.** rindió a fs. 59 y siguientes prueba documental consistente en Informe Técnico emitido por el Servicio Técnico de Mazda del día 9 de agosto de 2013 del vehículo

patente DSKS-40; documento que no fue objetado por la parte contraria.

**Cuarto:** Que, del mérito del proceso, de lo expuesto por las partes, de los documentos agregados al proceso, documentos que no fueron objetados por las partes, aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, la parte denunciante compró a la denunciada en el mes de diciembre de 2011 un vehículo nuevo marca Mazda, modelo Mazda A5 AT, patente DSKS-40, en la sucursal Dercocenter Megacenter, por la suma de \$11.734.500; 2) Que, con fecha 20 de noviembre de 2012 se efectuó en el Servicio Técnico de la parte denunciada la revisión de los 10.000 kms. al vehículo de la denunciante; 3) Que, el vehículo de la denunciante, desde el 24 de junio de 2012 al 23 de julio de 2013, ingresó a taller en 3 oportunidades, siendo en dos de ellas trasladado en grúa al Servicio Técnico Dercocenter Kemp; 4) Que, el último ingreso a taller se verificó el día 23 de julio de 2013, y que desde dicha fecha se encuentra en poder del Servicio Técnico Dercocenter Kemp; 5) Que, la denunciante el día 24 de julio de 2013, solicitó a la denunciada el cambio del vehículo por uno nuevo, lo que le fue negado por la denunciada mediante carta de fecha 31 de julio de 2013, en la cual se señala que en las pruebas realizadas en el servicio técnico el vehículo no presentó la condición reclamada en los ingresos.

**Quinto:** Que, a fin de resolver la controversia sometida a conocimiento de este Tribunal debemos remitirnos a las disposiciones de la Ley del Consumidor en los que respecta al derecho del consumidor a exigir el cambio del producto por otro nuevo.

**Sexto:** Que, el artículo 20 de la Ley N° 19.496, en su letra c) señala que el consumidor, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: "Cuando

cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancia, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad ". Luego, en el inciso 1° del artículo 21 dispone que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor" y finalmente dicho inciso señala que si el producto se vendió con una determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

**Séptimo:** Que, teniendo presente lo señalado en el considerando anterior y que son hechos ciertos en autos que el vehículo fue adquirido por la denunciante con fecha 28 de diciembre de 2011 y que presentó su primera falla por primera vez con fecha 23 de diciembre de 2012, esto es poco antes de cumplirse un año desde que fue adquirido, aparece de manifiesto que al presentar su primera falla se encontraba cubierto por la garantía entregada por el proveedor y no dentro del plazo de la garantía legal establecida por el legislador, de 3 meses.

**Octavo:** Que, de conformidad con lo anterior y para determinar si la denunciada dio cumplimiento a lo establecido en la garantía entregada por él, la cual debemos precisar es una garantía de tipo convencional, debemos remitirnos a los términos de ésta, los que se encuentran en el Manual de Garantía, Servicios y Mantenimiento Mazda acompañado por la parte denunciante, y que en sus páginas 2 y 3 señala que la garantía cubre todo vehículo Mazda durante 3 años o 110.000 Kms., lo que primero ocurra desde la fecha de compra, y que en virtud de ella el Servicio Técnico Autorizado Mazda, a su opción, debe reparar o reemplazar las partes defectuosas si costo para el propietario, para luego señalar una serie de

exclusiones y plazos especiales de cobertura para baterías, neumáticos y equipos de audio.

**Noveno:** Que, del análisis de los términos de la garantía entregada por la denunciada aparece que una vez extinguida la garantía legal, la garantía convencional comprende sólo la reparación o reemplazo gratuito de las partes defectuosas del vehículo, más nunca señala el derecho del cliente a solicitar la devolución del precio pagado o el cambio del producto por otro nuevo.

**Décimo:** Que, en consecuencia, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada no ha incurrido en un incumplimiento de la garantía pactada al no acceder al cambio del vehículo por otro nuevo, ya que dicha opción no se encuentra estipulada en la garantía ofrecida, y el plazo para ejercer dicho derecho conforme a la garantía establecida por el legislador en su artículo 21 se encuentra del todo vencido.

**Décimo Primero:** Que, del análisis del proceso, especialmente de la prueba rendida, esta sentenciadora tampoco advierte una conducta de la denunciada en contravención a la garantía pactada y a la Ley del Consumidor, por cuanto ha efectuado la reparación del vehículo y cambio de piezas en todas las oportunidades en las que el vehículo ha ingresado al taller, en forma gratuita, cumpliendo con la garantía de 3 años o 110.000 Kms. ofrecida.

**Décimo Segundo:** Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que en autos no se advierte que la parte denunciada hubiere incurrido en conducta que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Décimo Tercero:** Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de Dercocenter S.A. a fs. 10 y siguientes de autos.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo Cuarto:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Dercocenter S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 10 y siguientes por doña Denise Ester Pauliac Ruiz.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs. 10 y siguientes de autos.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 10 y siguientes por doña Denise Ester Pauliac Ruiz en contra de **Dercocenter S.A.**, representado legalmente por don Alfonso Marín, sin costas.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

