



64.096/AA

Cerrillos, veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 12 y siguientes, la señora **VIVIANA ELVELYN PIZARRO ARRIAGADA**, ejecutiva de ventas, domiciliada en calle Francisco Vicuña N° 2616, comuna de Maipú, interpuso denuncia por infracción a la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representada por don **RODRIGO ARELLANO**, ambos domiciliados en avenida Pedro Aguirre Cerda N° 6751, comuna de Cerrillos, y también presentó **demanda civil de indemnización de perjuicios** en contra de la misma empresa automotriz, para que sea condenada a pagarle la suma de \$17.000.000 pesos a título de daño emergente, más intereses, reajustes y costas; y **subsidiariamente**, en el segundo otrosí del mismo escrito, demandó a la misma sociedad la **restitución del precio pagado** por el vehículo, que asciende a \$10.790.000 pesos, más reajustes, intereses y costas.

Fundando su presentación expuso que el 21 de marzo de 2014 compró al proveedor, en la sucursal de Camino a Melipilla N° 5037, de la comuna de Cerrillos, el automóvil tipo station wagon, marca Ford, modelo Ecosport SE 1.5 diesel, color negro ébano, del año 2014, nuevo sin uso, pagando la cantidad total de \$10.790.000 pesos, impuestos incluidos.

Que la decisión de comprar un vehículo nuevo, fue motivada precisamente porque esperaba razonablemente que no le debía dar ningún problema o desperfecto, a lo menos dentro de los primeros 5 o 7 años, y además el prestigio de la marca le dio la tranquilidad y la seguridad de que el vehículo era primera calidad, avalado por una empresa transnacional con más de 100 años de experiencia en la construcción y comercialización de automóviles.

Agregó, que la propia marca le entregó una garantía voluntaria con una vigencia de 36 meses, contada desde la fecha de venta o hasta un recorrido de 100.000 kilómetros, dependiendo de lo que ocurriera primero.

SEGUNDO: Que, en cuanto a los antecedentes que conforman la infracción que se denuncia, sostuvo que el vehículo comenzó al poco

tiempo de haberlo comprado, con una serie de fallas de fabricación en componentes y piezas, las que se han ido sucediendo en el tiempo, generando problemas y molestias que muchas veces no le permitieron utilizar el vehículo por prolongados espacios de tiempo tras tener que ingresarlo al taller.

Indicó que las fallas y sucesivas reparaciones se iniciaron en el mes de octubre de 2014, con un desperfecto del sensor del catalítico, repuesto que no se encontraba en Chile y que debió ser encargado al extranjero, permaneciendo el vehículo 20 días en el taller del concesionario. Que, en junio de 2015 se produjo una falla de batería, lo que significó que el automóvil estuviera dos días en el taller. Luego, en el mes de octubre de 2015 se produjo una avería del sistema de chapas, tras informar la marca a nivel internacional que éstas venían defectuosas, y que debían ser cambiadas a todos los modelos para seguridad de estos móviles, significando que su vehículo estuviera 3 días más en el taller de la marca.

Después, en el mes de marzo de 2016 se presentó una falla en el termo ventilador lo que derivó que otros dos días el station estuviera en el taller. Continuó exponiendo la denunciante, que en el mes de mayo de ese año, se le detectó al vehículo un desperfecto al filtro del catalítico DPF, permaneciendo tres días más en el taller, viéndose agravada esta última falla, pues al momento de llegar el repuesto o dispositivo a manos del concesionario, al momento de instalarlo al computador del auto no reconoció ni leyó ese dispositivo, lo que implicó tener que cambiar el computador del vehículo, que es parte fundamental en su funcionamiento, debiendo mantenerse otros 15 días en el servicio técnico. Finalmente indicó que el 6 de marzo de 2017 se presentó una nueva falla que obligó a reingresar el auto al taller, pues el testigo de frenos arrojaba un problema, lo que revestía un riesgo de peligro insoslayable, toda vez que el móvil es requerido y de uso diario al trabajo y para transporte de la familia, que incluye trayectos de ida de sus hijos al colegio y luego de regreso al hogar.

Que, en virtud de lo expuesto, la usuaria sostuvo que el libelo se fundamenta sobre la base de los artículos 3, 12, 20, letras c) y e) y 23, todos de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, a fojas 24 consta haberse notificado la denuncia y demanda.

TERCERO: Que, a fojas 104 a 112, se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, en

cuya ocasión la empresa automotriz contestó por escrito que acompañó a fojas 27 a 34, señalando que es efectivo que la actora compró el 21 de marzo de 2014 un vehículo cero kilómetro, marca Ford, modelo New Ecosport, el que le fue entregado en perfectas condiciones, agregando que el primer ingreso al servicio técnico ocurrió el **1 de septiembre de 2014** por un problema en el juego de cilindros y cambio de chapa de puerta, trabajo que no estaba cubierto por la garantía ni legal ni convencional, debido a que el evento se originó por una mala manipulación de la pieza en cuestión, probablemente por algún intento de robo.

Que, el segundo ingreso al taller tuvo lugar el **29 de octubre de 2014**, que correspondió a la mantención de los 15.000 kilómetros, oportunidad en que se realizaron los trabajos propios de la misma, vale decir, cambios de agua, aceite, filtros, etc., por un valor asociado a la mantención que ascendió a \$206.427 pesos que fueron pagados por la consumidora. Que en esa oportunidad se cambió además el sensor de temperatura y se revisó el motor, estos dos trabajos cubiertos por la garantía del fabricante, sin costo para la usuaria.

Que, el tercer ingreso ocurrió el **25 de mayo de 2015**, por un problema existente en la batería, y a esa data el automóvil contaba con 26.023 kilómetros. Sostuvo que de acuerdo con la garantía otorgada por *Ford Chile*, durante el primer año desde la adquisición del automóvil, aquella cubría el 100% del costo de la batería e instalación. Luego, entre los meses 13 y 24 desde su adquisición, la cobertura alcanzaba un 50% del valor de la batería y mano de obra, por esa razón, el precio que pagó la actora alcanzó a \$25.346 pesos.

Que, el cuarto ingreso del vehículo al servicio técnico ocurrió el **20 de abril de 2016**, con 44.750 kilómetros de recorrido, para efectos de la mantención de los 45.000 kilómetros, cuyo valor ascendió a los \$330.637 pesos, pagados por la actora. Sin embargo adicionalmente, el automóvil había presentado un problema con el catalizador y el módulo de control eléctrico, piezas que fueron cambiadas por otras nuevas y originales. Que, tanto los repuestos como la mano de obra fueron cubiertos por la garantía de Ford, cuyo valor ascendió a \$2.244.514 pesos.

El quinto ingreso, con 49.702 kilómetros el móvil entró al servicio técnico por un problema en el electro ventilador, pieza que se usa para temperar el auto, trabajo que fue cubierto por la garantía convencional y que alcanzó a \$228.996 pesos que pagó el fabricante.

En julio de 2016 se le realizó la actualización de software del sistema de frenos ABS, lo que no implicó cambio de piezas por no ser falla o desperfecto, cubriendo la garantía la mano de obra por un valor de \$33.500 pesos.

Que, el sexto ingreso - con 55.269 kilómetros - se produjo el **2 de noviembre de 2016**, para rectificado de discos de freno, lo que implicó desmontar los platos donde van insertos los discos, trabajo no cubierto por la garantía y que fue pagado por la consumidora, alcanzando la suma de \$53.500 pesos, puesto que no se trató de una falla del móvil, sino que respondió a una faena necesaria en los discos de freno, que están sujetos a un desgaste natural por uso.

Finalmente, señala que la séptima y última admisión al servicio técnico ocurrió a los 61.700 kilómetros de recorrido, el día **6 de marzo de 2017**, ocasión en que se hizo un cambio de consola de techo y reemplazo del foco trasero de aparcamiento, asumiendo *Ford Chile* el pago de estos repuestos y servicios que alcanzó los \$89.261 pesos, por lo que no es efectivo que en esta ocasión haya ingresado al taller por un problemas de frenos, como lo indicó la contraria.

Que, de acuerdo con todo lo anterior, la denunciada señaló que la versión de la actora dista bastante de la realidad, pues hay ingresos del station wagon al servicio técnico que no dicen relación con fallas de fábrica, como el primer ingreso por manipulación de la chapa de la puerta, las mantenciones, el rectificado de discos, etc.

Agregó que el derecho de triple opción del consumidor está limitado a 3 meses, desde la adquisición del bien, no obstante cualquier pacto en contrario. Que, transcurridos 3 meses desde la adquisición del bien, rige únicamente la garantía otorgada por el proveedor, la que en este caso estima que fue respetada al pie de la letra, asumiendo la empresa proveedora sin costo para la consumidora cuando lo ameritó, la reparación y cambio de piezas por nuevas y originales.

Que, los términos de la póliza de garantía ofrecidos por el fabricante *"consisten en el reemplazo de las piezas inservibles por comprobado defecto de material y en la reparación de fallas en las piezas ineficientes, pero aún utilizables. La certificación de estas anomalías es de exclusivo juicio y análisis del Concesionario Ford Autorizado"*.

Que, la denunciada concluye que ni *Ford Chile* ni *Automotriz Cordillera S.A.*, se han comprometido con la consumidora a cambiar su vehículo, dentro del plazo de la garantía convencional.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que, la denunciante con el fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes medios de prueba: **(1)** correos electrónicos que rolan de fojas 101 a 103; **(2)** impresiones de la página web *Opinautos*, donde aparecen opinando consumidores y propietarios del modelo Ford Eco Sport, dando cuenta de las distintas fallas que presentan sus respectivos vehículos, las que rolan de fojas 71 a 100; **(3)** dos órdenes de recepción del vehículo placa patente GJTV-42 en cuestión, de 6 de marzo de 2017, donde se indica la orden de trabajo (OT) N° 5001908-01 y tipo de orden "*garantía Ford*", a nombre de la consumidora y denunciante, en la que se advierte que la clienta solicita "*la revisión de los frenos ABS (arroja mensaje ABS averiado*", la que rola a fojas 37 y 37 vuelta; **(4)** orden de recepción del vehículo de 6 de marzo de 2017, donde se indica la orden de trabajo N° (OT) 5001908-01 y tipo de orden "*garantía Ford*", a nombre de la denunciante, en la que se describe que la clienta solicita "*cambio de consola techo y foco trasero*", la que rola a fojas 38; **(5)** orden de recepción datada el 2 de noviembre de 2016, donde se describe la orden de trabajo N° 306074-01 y tipo de orden "*mecánica general*", a nombre de la denunciante, en la que se señala como solicitud de la clienta: "Dirección vibra al accionar frenos; se enciende en panel sit. ABS averiado, a veces; al frenar se siente como que se desplazara, a veces, la que rola a fojas 39; **(6)** orden de recepción datada el 21 de julio de 2016, donde se consigna la orden de trabajo (OT) N° 305501-01 y tipo de orden "*garantía Ford*", a nombre de la denunciante, en la que se indica "*Rev. mensaje ABS averiado en pantalla*", la que rola a fojas 40; **(7)** documento denominado "*Recepción N° 25010*" donde se alude al vehículo en cuestión, fechado el 2 de mayo de 2016, donde se describe como observación "*Campaña cerraduras, revisar luz check encendida*" y se detalla el kilometraje del auto que alcanza a 45.683 kilómetros, el que rola a fojas 41; **(8)** documento denominado "*Recepción N° 29396*" en el que se alude al vehículo de la actora, fechado el 27 de enero de 2017, consignando como observación la "*mantención de 60.000 kilómetros - revisar al zavidrio conductor (en ocasiones no baja vidrio) - foco trasero fijar lado conductor*", y se detalla el kilometraje del

station alcanzando los 59.879 kilómetros, el que rola a fojas 43; **(9)** liquidación de la Orden de Trabajo (OT) N° 29.396, de 27 de enero de 2017, donde se describe que se trata de una orden correspondiente a la sección mecánica, por mantención de los 60.000 kilómetros y trabajos consistentes en nitrógeno neumáticos y sanitizado habitáculo, rolante a fojas 45; **(10)** orden de trabajo N° 2017-0000029396, en la que se describe la realización de diversos servicios sin indicar fecha, la que rola a fojas 46; **(11)** orden de recepción de 20 de abril de 2016, donde se individualiza la orden N° (OT) 304978-01 y tipo de orden de trabajo "*mecánica general*", en la que se describe "*Revisión de 45.000 kilómetros*", la que rola a fojas 49 y 49 vuelta; **(12)** padrón del station wagon patente GJTV-42 de la denunciante, que acredita que lo adquirió el 21 de marzo de 2014, el que rola a fojas 70; **(13)** factura electrónica N° 39.461, de 21 de marzo de 2014, que da cuenta que la actora compró a la Automotriz Cordillera S.A. un vehículo tipo Station Wagon, marca Ford, modelo Ecosport SE 1.5L Diesel, color negro ébano, año 2014, nuevo y sin, la que rola a fojas 11; y, **(14)** garantía de mantenimiento y guía del concesionario, donde se señalan a fojas 5 las condiciones generales de la garantía, documento que rola de fojas 1 a 10.

QUINTO: Que, la denunciada con el fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes medios de prueba: **(1)** a fojas 62 a 64, el documento denominado "*condiciones generales de la garantía Ford*", obtenido de la página web de la marca, donde se señala lo siguiente: **a)** "*Automóviles: La garantía permanecerá vigente por un periodo de treinta y seis meses (36 meses) contados desde la fecha de entrega del vehículo al usuario o hasta que el vehículo haya recorrido cien mil kilómetros (100.000 kms). Prevalecerá la condición que primero ocurra*"; y, **b)** Garantía: "*Todo vehículo Ford, nuevo, vendido por el Concesionario Ford Autorizado, queda expresamente garantizado por medio de la presente, contra defectos de material y/o mano de obra en condiciones de uso y servicios normales. La garantía consiste en el reemplazo de las piezas inservibles por comprobado defecto de material y en la reparación de fallas en las piezas ineficientes, pero aún utilizables. La certificación de estas anomalías es de exclusivo juicio y análisis del concesionario Ford autorizado*"; y, **(2)** historial detallado del vehículo rolante a fojas 65 a 69.

SEXTO: Que, de fojas 108 a 111, la denunciante rindió prueba testimonial -conforme a la lista que acompañó a fojas 35- consistente en la

declaración de los testigos don Luis Alberto **Irribarra Nahuelñir**, empleado, ingeniero en administración, cédula nacional de identidad N° 12.666.698-5, domiciliado en Pasaje Matilde Pérez N° 84 A, comuna de Quilicura, y don Cristóbal Adolfo **Conejeros González**, empleado, ingeniero en planificación, cédula nacional de identidad N° 17.411.925-2, domiciliado en Brisas del Maipo N° 0326, departamento 141, comuna de La Cisterna, quienes legalmente examinados y no tachados, coincidieron con los dichos de la parte que los presentó, señalando el primero de ellos que conoce al cónyuge de la actora, y que supo que en el mes de marzo de 2014 compraron un vehículo marca Ford, modelo Eco Sport, color negro, el que a partir de octubre de 2014 a la fecha ha presentado reiteradas fallas. Que, que en octubre de 2014 tuvo una falla en el sensor catalítico, luego el 2015 falló el sistema de chapas y el 2016 tuvo una avería importante, ya que se comprometió el computador del vehículo, el que fue cambiado por el proveedor. Que, le consta que los ingresos al taller le han provocado muchos problemas a la denunciante, pues la obligan a pasar gran cantidad de días sin que pueda contar con su automóvil.

Contrainterrogado el testigo, indicó que el station está actualmente siendo utilizado por la actora. Por su parte el testigo Cristóbal Conejeros coincidió con los dichos de Luis Irribarra, aunque agregando que en junio de 2015 el vehículo tuvo problemas con la batería, por lo que hubo que ingresarlo al taller. Que, en octubre de 2015 el concesionario le cambió las chapas de seguridad; que el 2015 tuvo inconvenientes con el diésel, lo que significó el reemplazo del computador, que hubo que importarlo pues ese producto no estaba en Chile, lo que implicó que el vehículo estuviera 15 días más de estadía en el taller. Que, actualmente el auto mantiene un problema con el testigo de frenado ABS, aunque el móvil está siendo usado, pues la denunciante ya no puede seguir ingresándolo al servicio técnico, ya que significaría quedarse más días sin el medio de transporte familiar.

SEPTIMO: Que, de fojas 105 a 107 la denunciada rindió prueba testimonial –conforme a la lista que acompañó a fojas 36- consistente en la declaración del testigo don Martín Miguel Ángel **Palacios Arriagada**, técnico mecánico, cédula nacional de identidad N° 7.825.425-4, domiciliado en Los Canteros N° 8500, comuna de La Reina, quien legalmente examinado y no tachado, coincidió con los dichos de la parte que lo presentó, señalando que a él le pidieron el histórico de los ingresos

del vehículo al taller, los que a su juicio estuvieron originados tanto por reparaciones como por mantenimiento de kilometraje, algunas con cargo al cliente y otras con cargo a la garantía.

OCTAVO: Que, del contenido de las declaraciones expuestas por las partes, es posible determinar que controvirtieron sustancialmente sus dichos, debiendo ambas de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1698 del Código Civil referido al principio de la carga de la prueba, acreditar todo aquello afín a sus pretensiones. Así, del análisis de la prueba documental y testimonial rendida, se debe dejar establecido que se acreditó que la denunciante adquirió el 21 de marzo de 2014 un vehículo nuevo y sin uso marca Ford, modelo Ecosport SE 1.5L Diesel, color negro ébano, año 2014, el que fue ingresado en reiteradas ocasiones al servicio técnico. La conclusión anterior surge de la fotocopia de la factura de compra que rola a fojas 11, el Certificado de Inscripción o padrón que rola a fojas 70, las órdenes de trabajo (OT) que rolan a fojas 37 en adelante; y en el historial detallado del vehículo que rola a fojas 65 a la 69.

Se encuentra acreditado también que el station fue adquirido con una garantía de 36 meses y que el primer ingreso al servicio técnico de la concesionaria tuvo lugar en septiembre de 2014, todo ello de acuerdo con los dichos sostenidos por las propias partes, la garantía de mantenimiento y guía del concesionario que rola a fojas 1 y siguientes, las condiciones generales de la garantía que rolan a fojas 62 a 65 y en el historial detallado rolante a fojas 65 a 69.

NOVENO: Que, sin perjuicio de lo expuesto en el considerando anterior, infraccionalmente la denunciante pretende que la contraria sea condenada al máximo de la multa prevista en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber infringido el proveedor los artículos 3, 12, 20 letra c) y e) y 23 de esa norma.

Que, este sentenciador debe dejar establecido que, pese a la prueba rendida, la actora no logró acreditar cómo el proveedor del station wagon habría infringido las disposiciones legales antes citadas, desde que las probanzas aportadas evidencian que el automóvil *Ford*, si bien es cierto que ingresó en diversas oportunidades al servicio técnico, en ocasiones lo hizo para efectos de realizar las mantenciones de kilometraje que correspondían, y en otras, para reparar fallas cuyo origen fue controvertido por las partes, pues la usuaria señaló que se trató de problemas de



fabricación en sus componentes o piezas, mientras que la denunciada replicó que se habría tratado de una mala manipulación de la pieza en cuestión, sin que se probara finalmente el origen de las averías.

Que, de igual forma se acreditó que la denunciada dio cumplimiento a la garantía otorgada, reparando los desperfectos cubiertos por la misma y que no estuvieren excluidos, de acuerdo con lo expresamente contemplado en el documento "Condiciones Generales de la Garantía", sin costo para la consumidora, en esos eventos.

En efecto, del mérito de los antecedentes aportados por las partes, no es posible constatar la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el vehículo fue reparado conforme al sistema de garantía ofrecida por la sociedad vendedora, y actualmente no presenta problemas mecánicos, debidamente acreditados en autos. En consecuencia, la parte del proveedor dio cumplimiento a las obligaciones que le impone la Ley del Consumidor, activando la garantía y reparando los desperfectos del vehículo, sin costo para la usuaria, cuando procedía.

DECIMO: Siguiendo con esta línea argumental, si lo que se reprocha es la mala calidad del producto vendido, ello ciertamente debe plantearse en otro procedimiento y ante quien represente los intereses del fabricante, mas no puede responder por ello la demandada, quien ha cumplido con sus obligaciones - al menos estas - en la forma descrita en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, a saber: entregó el station wagon y prestó el servicio técnico cuando se le requirió. Si los daños que denuncia la actora se deben a la mala calidad del bien, a un defecto de fábrica, lógicamente la requerida no puede ser responsable de dicho perjuicio, toda vez que no fabrica automóviles, solo los vende y únicamente puede estar obligada a ello que se comprometió, esto es, a entregar el producto y a repararlo las veces que sea necesario durante el tiempo de vigencia de la garantía, y ambas obligaciones se cumplieron.

DECIMO PRIMERO: Que, a mayor abundamiento la denunciante solicitó hacer efectivo el derecho a la devolución de la cantidad pagada contemplado en los artículos 20, letras c) y e), y 21, sin que se acreditara el presupuesto esencial de la norma que se alega como fundamento del derecho que se exige, esto es, que las dificultades presentadas en el vehículo *Ford* habrían impedido el desempeño de la función natural a la que ese producto en cuestión está destinado.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en razón de lo expuesto, habrá de rechazarse la denuncia de autos, por falta de medios de prueba que sirvan de sustento a la pretensión que planteó la interesada en estos antecedentes.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

DÉCIMO TERCERO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos infraccionales, se rechazará la demanda civil, por no haberse acreditado en autos la existencia de una infracción de la cual derivar su procedencia.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes 18.287, 15.231, 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 de Código Civil, y demás disposiciones anotadas en la sentencia, se declara:**

*Que se rechaza la denuncia y demanda civil presentadas en lo principal y primer otrosí de fojas 12, conforme se razonó fundadamente en los motivos del presente fallo, sin costas, por cuanto se estima que la actora ha tenido motivo plausible para litigar.*

**ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA**

**REMITASE AL SERNAC COPIA AUTORIZADA DE ESTA SENTENCIA, UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE EJECUTORIADA.**

**Rol 64.096/AA**

**DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ, SECRETARIO ABOGADO.**

