



F. 57

62.950/AA.

Cerrillos, veintidós de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes don **JOSÉ IBARRA MONTIE**, comerciante, domiciliado en Pasaje Los Diamelos N° 4286, comuna de Maipú, interpuso querrela por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **DERCOCENTER S.A.**, empresa representada por don Javier Orueta Arregui, chileno, ingeniero civil industrial, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Américo Vespucio N° 1842, comuna de Quilicura; y también dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la misma sociedad automotriz para que sea condenada a pagarle la suma de \$16.908.357 pesos, que incluye la devolución del dinero que pagó por la camioneta y el lucro cesante, más intereses, reajustes y costas.

Fundando su presentación expone que el sábado 26 de noviembre de 2016 compró a Dercocenter una camioneta cero kilómetro marca Great Wall, la que presentó una advertencia en el tablero de luces de la bolsa de aire (air bag), ante lo cual consultó el manual del fabricante, constatando que se trataría de algo grave y que tenía que llevarla hasta el servicio técnico, lo que ocurrió el día lunes 5 de diciembre del mismo año. Que al retirar el vehículo le señalaron que estaba todo bien, sin embargo, unos días después ocurrió la misma falla, por lo que llamó al vendedor, le explicó la situación y llevó nuevamente la camioneta al servicio autorizado el día miércoles 14 de diciembre de 2016. Que en esa ocasión el móvil fue recepcionado por Manuel Muñoz, quien le dijo días después al retirarlo, que sólo se trataba de unos cables pero que ya se habían cambiado. Pese a lo anterior, el jueves 22 de diciembre, nuevamente tuvo lugar el mismo problema - la advertencia de la bolsa de aire - por tal razón tuvo que llevarla de nuevo hasta los servicios del proveedor el miércoles 28 de diciembre del mismo año. Indicó que no quiso más reparaciones sino que decidió solicitar el cambio del vehículo por uno nuevo o la **devolución del dinero**, lo que habría sido denegado por la empresa.

A fojas 16 consta haberse notificado la querrela y demanda.

SEGUNDO: A fojas 41 y 52 a 56 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, en cuya oportunidad la querellada debidamente representada por la abogada doña Marcela Ortiz Reyes, del mismo domicilio de su defendida, contestó las acciones mediante escrito que



acompañó a fojas 34 y siguientes, solicitando desde ya su rechazo con costas. Que, al exponer su defensa, alegó que el querellante adquirió la camioneta marca Great Wall, modelo Wingle 6 2.0 TD 4x4, placa patente JGWX-74, del año 2017, en la suma de \$15.258.357 pesos IVA incluido en noviembre de 2016, según factura electrónica N° 1111003 que acompañó a fojas 44.

Que dicha camioneta cuenta con una garantía convencional de tres años o 100.000 kilómetros, lo que ocurra primero, pero sólo para efectos de reparaciones. Que, de esta manera el vehículo ingresó al servicio técnico en dos oportunidades, a saber: 1) El 5 de diciembre de 2016, con 628 kilómetros recorridos, según da cuenta la orden de trabajo N° 0202133219, ya que el actor solicitó la revisión del testigo del airbag situado en el tablero, puesto que se había encendido. Que en dicha oportunidad se chequeó todo el sistema de airbag, concluyendo su representada que se encontraba en perfecto estado, concluyéndose que se trataba de una falla de la luz del testigo, por lo que se procedió a regularla; y 2) El 28 de diciembre de 2016, con 2.063 kilómetros recorridos, según refiere la orden de trabajo 0202164481, cuando el actor indicó que nuevamente el testigo del airbag se había encendido, procediendo el servicio técnico a chequear todo el sistema de airbag encontrándolo en perfecto estado de funcionamiento, por tal razón, el servicio cambió los cables de la luz del testigo en el tablero. Señaló que todos los trabajos fueron realizados sin costo para el actor y que mediante carta de 12 de enero de 2017, contestando el reclamo interpuesto ante el Servicio Nacional del Consumidor, respondió que no procedía el cambio del vehículo tras haberse entregado una solución de acuerdo con los parámetros de la garantía, esto es, que revisada la camioneta no existía riesgo de mal funcionamiento del airbag y la falla sólo implicaba el encendido de la luz del testigo en el tablero.

Sostuvo además la querellada, que el 6 de febrero de 2017 la fábrica Great Wall informó, en base a los antecedentes que proporcionó su defendida, el diagnóstico de la existencia en las camionetas de esa marca de una variación de resistencia en el conector de air bag, que sólo producía el encendido del testigo de aviso del air bag en el tablero de instrumentos, sin mediar mal funcionamiento de los mismos, por lo que recomendó cambiar el conector del ramal de airbags laterales, al momento de practicarse la siguiente mantención de servicio técnico por kilometraje.

Que por todo lo expuesto, la querellada indicó que no ha existido responsabilidad infraccional en su actuar, ya que a su juicio no ha habido falla del



producto ni conducta negligente del proveedor, como asimismo estima que no procede la devolución del precio de la compraventa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que el actor señaló que la contraria habría incurrido en una infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al venderle un vehículo nuevo cero kilómetros, con un desperfecto el que además, luego de ingresar al servicio técnico, no habría sido solucionado, lo que fue controvertido por la empresa automotriz, indicando que la camioneta en cuestión ingresó en dos oportunidades al taller, pues el testigo del airbag situado en el tablero aparecía encendido.

Que en este orden de consideraciones, la empresa expuso que tras chequearse todo el sistema de airbag, se pudo constatar que este se encontraba en perfecto estado de funcionamiento, procediendo sólo a cambiar los cables de la luz del testigo situado en el tablero. En razón de ello, la empresa se negó al cambio del vehículo pues se le entregó una solución efectiva al usuario de acuerdo con los parámetros de la garantía, esto es, revisada la camioneta se verificó que no existía riesgo de mal funcionamiento del airbag en sí, y que la falla se limitaba únicamente al encendido de la luz del testigo, lo que a juicio de su defendida fue solucionado.

CUARTO: Que el actor rindió la siguiente prueba documental: (1) carta respuesta de 12 de enero de 2017, de la querrelada al Servicio Nacional del Consumidor, en el marco del reclamo N° R2016W1238747, donde señala en números 3 y 4 que *"la unidad ha sido revisada en Servicio técnico Derco center, registrando un último ingreso con fecha 28 de diciembre de 2016; ocasión en la cual se realiza diagnóstico a cargo de mecánicos capacitados por la marca Great Wall, determinado solución bajo términos de garantía. Vehículo se encuentra listo para su retiro...Dado lo anterior, no es posible acoger solicitud del cliente, dado que se ha entregado solución de acuerdo a parámetros de garantía..."*. Dicho documento rola a fojas 5; (2) orden de trabajo N° 0202133219 de 5 de diciembre de 2016, emitida por Dercocenter que describe como requerimiento del cliente *"testigo airbag encendido"*. Dicho documento rola a fojas 6; (3) orden de trabajo N° 0202164481 de 28 de diciembre de 2016, emitida por Derco, la que describe nuevamente como requerimiento del cliente *"testigo airbag encendido..."*, el que rola a fojas 7; (4) factura electrónica N° 1111003 emitida al usuario por la empresa automotriz el 26 de noviembre de 2016 por la compra de la camioneta en cuestión por \$15.258.357 pesos, la que rola a fojas



8; (5) fotografías que muestran el tablero de un vehículo y la luz del air bag encendida, las que rolan a fojas 9 y 10; (6) correo electrónico entre el querellante señor Ibarra Montie y el ejecutivo de ventas de la empresa proveedora don Franco Mengarelli Oñate, de 27 de diciembre de 2016, donde se aprecia la coordinación para el ingreso del vehículo al taller de Derco, el que rola a fojas 11; y, (7) correo electrónico de 9 de diciembre de 2016, donde José Ibarra solicita a la concesionaria el cambio de su camioneta, el que rola a fojas 12.

QUINTO: Que por su parte la querellada rindió la siguiente prueba documental: (1) factura electrónica de 26 de noviembre de 2016 por la venta de la camioneta al usuario en \$15.258.357 pesos, la que rola a fojas 44; (2) documentos relativos al reclamo presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor por el querellante consistentes en: a) formulario único de atención de público de 28 de diciembre de 2016, que refiere reclamo pormenorizado del usuario ante dicho Servicio, incluyendo solicitud de cambio del producto o devolución del dinero, el que rola a fojas 45; b) traslado al proveedor a fojas 46; y, c) respuesta de la empresa concesionaria que rola a fojas 47; (3) orden de trabajo en original N° 0202133219 de 5 de diciembre de 2016 emitida por Dercocenter, que describe como requerimiento del cliente "*testigo airbag encendido*", documento que rola a fojas 48; y, (4) orden de trabajo en original N° 0202164481 de 28 de diciembre de 2016 emitida por Dercocenter, que describe como requerimiento del usuario "*testigo airbag encendido*", el que rola a fojas 49 y 50.

SEXTO: Que en el comparendo, a fojas 54 a 56, la demandada rindió - conforme a la lista que acompañó a fojas 43- prueba testimonial consistente en la declaración del testigo don **Alfredo Javier Oporto Ramírez**, ingeniero mecánico, cédula nacional de identidad N° 11.736.662-6, domiciliado en camino Los Lirios N° 5463, comuna de Peñalolén, quien legalmente examinado y tachado, expuso que "*por lo que tengo entendido hay un problema por una luz del air bag que se enciende en una camioneta...el cliente ha hecho ingreso al taller más de una vez debido a una luz que se enciende en el tablero de instrumentos*". Declaró que la luz se enciende debido a una mala conexión en el conector del airbag lateral ubicado debajo de los asientos delanteros, agregando que el problema "*es netamente la luz y que en caso de accidente se van a desplegar todo el resto de los air bag que el vehículo equipen*" y que ya tendrían la solución al problema por parte de la fábrica, la que consistiría en "*el cambio de un conector totalmente nuevo y rediseñado*". Continuó señalando que "*El vehículo en cuestión ingresó a Dercocenter Plaza Oeste y las veces que se ingresó se intentó reparar el*"

AM



conector antiguo, ya que no se tenía la contramedida de fábrica. Al día de hoy esa unidad aún no se repara, ya que mientras está en juicio, no se puede manipular, pero la solución ya existe hace tres meses atrás. Los 150 vehículos aproximadamente que ya fueron reparados por el mismo problema, no han vuelto al Servicio técnico por el mismo incidente...". Que el testigo repreguntado sobre si existe un llamado público o recall respecto de esta falla, contestó que sí existe, y respecto a la pregunta de los tipos de recall que existen y su clasificación, indicó que existen 3 tipos, diferenciados por los colores rojo, amarillo y azul. Que los rojos son de seguridad, los amarillos se llama al cliente para cambiar el componente y el azul se cambia el componente en la medida que los vehículos van ingresando al servicio. Sostuvo que el presente evento es azul, debido a que no presenta peligro para los ocupantes del vehículo, ya que se trata de un aviso en el tablero de instrumentos, y en caso de accidente todos los demás air bags de todas maneras se van a desplegar. Contrainterrogado acerca de lo que es un recall indicó que se trata de una "campaña de servicio en donde la fábrica informa una contramedida o alguna mejora de algún componente, el cual debe ser reemplazado a cierta cantidad de unidades. Esta operación es independiente a que el vehículo tenga sus mantenciones al día o esté dentro o fuera de la garantía, se debe realizar igual".

SÉPTIMO: Que a fojas 54 y 55 el querellante tachó al único testigo de la contraria, por cuanto estima que le afectaría la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio. Que conferido el traslado, la contraria se opuso a la tacha formulada.

Que asimismo, a fojas 53 y 54 objetó el documento signado en el acta del comparendo bajo el número 6, alegando que se trata de un instrumento técnico, y que es un repuesto que no viene acompañado de un catálogo ni de informe pericial. Que, conferido el traslado, el actor pidió el rechazo de la objeción por no sustentarse en ningún fundamento legal, vale decir, falta de autenticidad, integridad o su falsedad.

OCTAVO: Que en relación a lo consignado en los dos párrafos anteriores, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley N° 18.287, este juez apreciará los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse la prueba documental y testimonial rendida en autos al tenor de ese texto normativo. Por ello, no procede dar lugar a la objeción y tacha planteadas por el querellante y demandante.



NOVENO: Que analizados los antecedentes que obran en autos, es posible establecer que el querellante compró el 26 de noviembre de 2016 una camioneta nueva y cero kilómetro a Dercocenter S.A., la que presentó un desperfecto que lo obligó a ingresarla al taller mecánico de la concesionaria en dos ocasiones. Que el defecto consistió en que la luz que advierte sobre el estado de funcionamiento de la bolsa de aire (air bag) se mostraba encendida, lo que hizo pensar al actor que podría existir un problema con dicho elemento de seguridad.

Que las conclusiones anteriores se apoyan en la factura que rola a fojas 44, en las órdenes de trabajo acompañadas a fojas 48 a 51, en las fotografías que rolan a fojas 9 y 10, en la declaración del testigo Alfredo Oporto Ramírez y en los dichos de la propia querellada.

Por lo tanto, a juicio de este sentenciador, no existe duda en torno a la existencia de un desperfecto en el vehículo nuevo, ya que está reconocido por la concesionaria que estos modelos de camionetas de la marca Great Wall tenían una mala conexión en el conector del air bag, generando ello que la luz de advertencia de este elemento de seguridad se encendiera. Que en este sentido, cabe precisar que independiente de la magnitud de la falla y de la solución que se pudiera entregar, esta existió. Respecto al temor del querellante acerca de un problema que haya padecido con motivo del funcionamiento de los airbags, no se rindió prueba alguna, por lo que consecuentemente, este resolutor no se referirá a ese aspecto.

DÉCIMO: Que establecido lo anterior, corresponde abocarse a la tarea de determinar si en estos autos se configuró o no, alguna infracción a las normas que se contienen en la ley N° 19.496, específicamente sus artículos 12 y 23 en relación al 20 de ese cuerpo legal.

DÉCIMO PRIMERO: Que en cuanto a la existencia de una infracción, que sirva de base para pronunciarse acerca del derecho del actor a solicitar la **devolución de la cantidad de dinero que pagó** por la camioneta de marras, es preciso dejar establecido que el querellante no logró acreditar la concurrencia de alguna de las hipótesis que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que son en definitiva las circunstancias que el legislador contempló para la procedencia de ese derecho. Es más, no probó que el desperfecto que presentó el vehículo impidiera o afectara su marcha normal, o lo hubiere hecho inapto para su funcionamiento. Por el contrario, de los antecedentes que se acompañaron a la causa es posible establecer que el bien objeto de la controversia, pese a la falla que lo afectó, cumplió siempre con la función para la cual fue naturalmente destinado, no



pudiendo entenderse que haya existido una infracción que haga procedente la devolución del dinero que pretende el querellante.

Por lo tanto, en atención a los medios probatorios que se aportaron por las partes, se debe establecer fuera de toda duda razonable, que la falla que presentó la camioneta, a saber, el encendido del testigo de aviso de airbag del tablero de instrumentos-, no la hizo inapta para el uso al que conforme a su fabricación fue destinada, por lo que forzosamente ha de concluirse que no se configuró infracción alguna a las hipótesis que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y por lo tanto, no procede dar lugar a la pretensión del actor, a saber, la devolución de la cantidad de dinero que pagó por el vehículo.

2) EN LO CIVIL:

DECIMO SEGUNDO: Que atento a lo razonado, y teniendo presente que en la especie no se configuró la infracción denunciada, la demanda civil de indemnización de perjuicios no podrá prosperar.

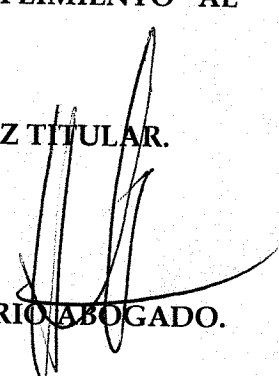
Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en las leyes 18.287 y 19.496, y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza la querrela infraccional, absolviendo a la querellada Dercocenter S.A. y consecuentemente, se niega lugar a la demanda civil, sin costas, por haber tenido el actor motivo plausible para litigar. Rol 62950/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE POR CARTA CERTIFICADA, CONFORME LO DISPONE EL ARTICULO 18 DE LA LEY 18.287.

REMITASE AL SERNAC COPIA DE AUTORIZADA DE ESTA SENTENCIA UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE EJECUTORIADA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY 19.496.


DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZALEZ, JUEZ TITULAR.


AUTORIZA DON HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ, SECRETARIO ABOGADO.