

**QUILICURA, treinta de diciembre del dos mil quince**

**VISTOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, por el escrito de fs. 60, don Erwin Rodrigo Rodríguez Cifuentes, contador auditor, domiciliado en calle Padre Alonso de Ovalle N° 868 departamento 708 C de la comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor Dercocenter S.A. Rut. 82.995.700-0, representado por su gerente general conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 don Roger Lowick-Russell Álvarez, ambos domiciliados en avenida Américo Vespuccio N° 1842 de la comuna de Quilicura, exponiendo que el día 17 de septiembre del año en curso adquirió un vehículo nuevo marca Mazda, modelo CX-9, color blanco, numero de chasis JMTB19A9F0435039 en la sucursal Dercocenter de Movicenter, quedando constancia de ese día que me retiraba con un vehículo incompleto, ya que en la parte trasera faltaba un dispensador de limpiavidrios, falla del equipo DVD y sin placas patentes, el día 30 de septiembre concurrí a la sucursal Dercocenter Carrera para que revisaran la falla del DVD quedando el vehículo durante todo el día, siendo informado por correo electrónico por la señora Jesica Villarroel Meza que se efectuaría la reparación del DVD por la empresa Autobahn debiendo presentarme el 02 de octubre para que se solucionara dicho problema, por lo que retiré mi vehículo sin el DVD quedando el espacio interior, a esa fecha circulaba sin las placas patentes, al concurrir el día 02 de octubre a dejar nuevamente el vehículo durante todo el día para la reparación del DVD me informan que éste no sería reparado dejando al descubierto el cielo interior del vehículo ya que no tenían el repuesto necesario para dejarlo funcionando y que esto tendría una demora de 30 días en llegar al país dicho repuesto, ese mismo día al dirigirme a mi hogar me percaté que al conducir el vehículo presentaba fallas eléctricas, el sistema de frenos, tracción del vehículo, las luces traseras de freno encendidas fijas, luz fija TCS permanente en el panel además de otras que al conducir se encendían y apagaban, y el sensor de la cámara de retroceso por lo que regrese a la sucursal Dercocenter Carrera sin ser atendido ya que todos los trabajadores del área técnica se habían retirado de la sucursal, molesto me dirigí a la sucursal donde adquirí el vehículo en donde fui atendido por el vendedor Julio Sanhueza a quien le planteo que dadas las fallas desde la compra y que se mantenía sin solución y las fallas

SECRETARÍA  
CONFORME A SU ORIGINAL  
SECRETARIO

eléctricas presentes manifesté que quería la devolución íntegra de mi dinero o el cambio por un producto nuevo, ejerciendo la garantía legal, lo cual se me fue negado y tanto el vendedor como su jefe apreciaron las incidencias que se presentaron en el vehículo manifestándolo en un correo electrónico a la sucursal Dercocenter Carrera y solicitando además asistencia domiciliaria por el consumo total de la batería lo que finalmente no se realizó, el día sábado 03 de octubre al no presentarse nadie a mi domicilio concurrí nuevamente al taller mecánico de Dercocenter Carrera siendo recepcionado el vehículo por el encargado del local Francisco Pinto Padilla y desde ese día no tengo el vehículo en mi poder, debo agregar que junto con la compra del vehículo contraté un seguro automotriz con la compañía BCI Seguros pagando un monto total de \$924.896.- costo que se suma al valor de adquisición del vehículo y que no he podido disfrutar atendidas las fallas presentadas, por lo que solicito sea acogida la denuncia infraccional y en definitiva condenarla al máximo de las multas señaladas en la Ley 19.496 por infracción a los artículos 3, letra b) e) artículo 12, 19, 20 letras a) c) y e) 21 y 23 de la Ley 19.496;

Denuncia a la que agregó a fs. 67, una querrela infraccional solicitando que Dercocenter S.A. sea en definitiva condenado al máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley 19.496 y una demanda civil de indemnización de perjuicios por la que solicita a la demandada al pago de la suma de \$31.735.000.- o la que el tribunal estime conforme a derecho más reajustes, intereses y costas, suma que comprende el daño emergente por la suma de 19.735.000.- que es el valor del automóvil sublite; \$2.000.000.- por lucro cesante representado por el tiempo que ha ocupado en resolver el problema y \$10.000.000.- por daño moral dado que ha sufrido la humillación de no ver soluciones concretas malos tratos y mentiras sobre el real estado técnico del vehículo etc.; acciones que fueron notificadas a fs. 75;

**SEGUNDO:** Que, por el escrito de fs. 84, la abogado Marcela Ortiz Reyes, en representación de Dercocenter S.A., ambas domiciliados en Américo Vespucio Norte N° 1842 de esta comuna contestó las acciones entablada en contra de su representada solicitando el rechazo total de ellas, con costas, argumentando que los hechos señalados no corresponden fielmente a la realidad reconociendo que el actor efectivamente adquirió un automóvil nuevo marca Mazda modelo CX el día 17 de septiembre de 2015 por la suma de \$19.217.013.- y al retirarlo lo hizo absolutamente consciente que al vehículo le faltaba el dispensador de limpiavidrios trasero, que le fallaba el DVD y no tenía placa patente hecho que el actor reconoce expresamente en su denuncia y querrela; dado el largo feriado de fiestas patrias la factura de compra le fue enviada a su representada el día 23 de septiembre de 2015 para los efectos de inscribir y obtener la

CONFIRMA  
SECRETARIO  
QUILICURA

placa patente tramite que se entrampo ya que el Registro Civil no tenía cargado los códigos del modelo 2016 inconveniente que demoraría unos dos días; pero el lunes 28 el Registro civil se declaró en paro lo que se mantuvo hasta el 06 de noviembre; que su representada no ha infringido ninguna disposición toda vez que el vehículo ingreso al servicio técnico el 30 de septiembre para cambiar la pantalla DVD oportunidad que se observó que estaban encendidas permanentemente las luces de freno desperfecto que fue subsanado en el acto y para el cambio del DVD se le indicó que debía reingresar el vehículo el 02 de octubre para derivarlo a la empresa Autobahn. Lamentablemente el dispositivo de DVD no estaba en stock por lo que fue pedido al proveedor extranjero informándosele al demandante que la demora sería de 15 a 30 días; con fecha 21 de octubre se le comunicó que le fue instalado su nuevo DVD en el automóvil; que el 11 de noviembre se le instaló las placa patente y actualmente el vehículo se encuentra en poder de la demandada puesto que el actor no lo ha retirado; reitera que no existe responsabilidad infraccional por lo que no procede la devolución del precio de la venta pues no se ha infringido el artículo 23 de la Ley 19.496 sosteniendo que la falla del DVD era conocida del actor al momento de la compra; que el artículo 20 establece efectivamente que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita o la devolución de la cantidad pagada pero para ello la falla debe hacer inepto al bien para su uso lo que no sucede en el caso de la falla del DVD que es un aparato de entretenimiento en el cielo del habitáculo del automóvil y no tiene conexión alguna con la mecánica o seguridad del mismo; por otra parte el artículo 21 exige que el producto no se hubiere deteriorado por hechos imputables al consumidor requisito que no se cumple en esta causa ya que el automóvil no ha presentado falla alguna salvo el problema de luces que se detectó y solucionó con cargo a la garantía. También, alega la improcedencia de indemnización de perjuicios por carecer de fundamento siendo improcedente la indemnización demandada porque el demandante debe probar el perjuicio y al relación de causalidad, etc... en conclusión, sostiene que a su representada no le cabe responsabilidad de ninguna naturaleza y que, no existiendo infracción legal, culpa, relación de causalidad y menoscabo imputable a Dercocenter no procede la multa pedida;

**TERCERO:** Que, a fs. 108 se llevó a cabo el comparendo decretado por el tribunal en el que no hubo avenimiento; la parte querellante y demandante ratificó los documentos acompañados a fs. 1 y siguientes y rindió prueba testimonial con la declaración de un testigo, Claudia Eugenia Serey Aceituno, testigo que fue tachada por el numeral 7° del artículo 358 del CPC por tener amistad íntima con el actor pues declaró que era su polola, tacha



que el tribunal rechazará atendido a que el artículo 14 de la Ley 18.287 le faculta para apreciar la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica entendiendo, por ello, que la declaración de la testigo ayuda a formar convicción al resto de los antecedentes a pesar de la tacha que podría inhabilitarle; en tanto, la parte querellada y demandada acompañó los documentos que se agregaron a fs. 91 y siguientes que corresponden a la fotocopia de la factura emitida por Dercocenter el día 17 de septiembre de 2015 y otros;

**CUARTO:** Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción que en la venta del vehículo Mazda CX-9 se produjeron las siguientes anomalías que afectan al actor en su calidad de consumidor: a) que la factura que debía ser entregada al momento de la compraventa el día 17 de septiembre de 2015 le fue, efectivamente, entregada al actor el día 23 de septiembre de 2015 entendiéndose el sentenciador que ésta efectivamente debió haber sido entregada el día 17 del mes y año indicado para que el vehículo pudiera circular sin sus placas únicas y demás documentos durante 5 días como lo permite la Ley 18.290; b) que a la entrega del vehículo le fallaba a éste el surtidor de agua que limpia el parabrisas trasero; c) que el DVD que incluía el vehículo falló y debiendo éste estar a disposición del proveedor para subsanar de inmediato el defecto no lo tenía en stock debiendo solicitarlo al extranjero con una demora de más o menos 30 días; d) que, del mismo modo, fallaron al vehículo nuevo las luces traseras de freno por falla en el sistema eléctrico quedando encendidas de forma permanente en el panel al igual que el sensor de retroceso y e) que las placas únicas que debieron ser entregada oportunamente solo le fueron entregadas al actor el día 11 de noviembre de 2015 no siendo atendible las explicaciones dadas por la querellada y demandada que hace imputable este problema al paro que mantuvieron los funcionarios del Registro Civil toda vez que dicho paro se mantuvo entre el 29 de septiembre de 2015 al 30 de octubre de 2015 existiendo un lapso imputable al querellado y demandado entre el día 17 al 29 de septiembre y entre el 30 de octubre y el 11 de noviembre para haber obtenido la inscripción del vehículo en ese servicio y las correspondiente placas únicas;

**QUINTO:** Que atendido lo señalado en el considerando anterior de esta sentencia queda de manifiesto la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 por parte de la denunciada, querellada y demandada Dercocenter S.A. porque ellos representan un actuar negligente de ella para con el consumidor originadas por fallas o deficiencias en la calidad del servicio de post venta que le correspondía lo que, obviamente, causó un menoscabo al actor puesto que al adquirir un vehículo cero kilómetro entiende que

SECRETARIA  
CONFORME A SU ORIGINAL  
SECRETARIO

éste no tiene desperfecto alguno y que los servicios de inscripción y otros de post venta deberán ser prestados eficaz y oportunamente por el proveedor, más aún si tenemos presente que es un vehículo de alto costo;

**SEXTO:** que para arribar a las convicciones expresadas anteriormente el tribunal ha tenido especialmente presente los documentos acompañados al proceso y el propio reconocimiento de los hechos que Dercocenter S.A. hace a través del escrito de contestación de querrela infraccional y demanda civil agregado a fs. 84 en el que sostiene que al vehículo por ellos vendido le faltaba el dispensador de limpia vidrios trasero, que le falló el DVD; que no tenían en stock para el cambio inmediato de él sino que debían encargarlo al extranjero; que la factura de compra del automóvil del actor fue enviada el día 23 de septiembre de 2015 para los efectos de inscribir y obtener las placa únicas en el Registro de Vehículos Motorizados;

**SEPTIMO:** Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

**OCTAVO:** Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concorra la culpa (que en la especie se expresa por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la empresa demandada quien ha sido declarada autora de una infracción que ha sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones, que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

**NOVENO:** Que, por su libelo de fs. 67 y siguientes el actor solicitó una indemnización de \$31.735.000.- por los conceptos de daño emergente, lucro cesante y daño moral no encontrando el sentenciador elementos de convicción suficientes para acoger los dos primero conceptos demandados toda vez que no se ha acreditado en autos que los defectos o anomalías señalados en el considerando cuarto hacen del vehículo inapto para su uso ni que deba ser resarcido en la suma de \$2.000.000.- por el tiempo ocupado para solucionar las fallas que motivaron su demanda de tal modo que solo acogerá el concepto de daño moral en el entendido que dichas fallas o defectos la causaron la natural perturbación en su psiquis y que fueron agravadas al no encontrar eficaces y oportunas soluciones a sus problemas obligándole a concurrir en varias oportunidades a los locales de la demandada en pos de solución y, por último, a iniciar el presente juicio concepto que el tribunal cuantificará

SECRETARÍA  
CONFIRMA SU ORIGINAL  
SECRETARIO

subjetivamente entendiendo que ese daño se ha producido por el solo efecto de la comisión a la infracción al artículo 23 antes señalado;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; Ley No. 19.496 y sus modificaciones; artículos 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la denuncia de fs. 60 y querrela de fs. 67 y se condena a Dercocenter S.A. al pago de una multa equivalente a 25 UTM.-
- 2.- Que se acoge la demanda deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 67, sólo en cuanto se codena a Dercocenter S.A. apagar a Erwin Rodrigo Rodríguez Cifuentes la suma de \$2.500.000.- reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas;
- 3.- Que se rechaza la tacha de testigo y
- 4.- Remítase copia de esta sentencia al SERNAC.-

**Notifíquese, anótese y archívese.**

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**  
Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ**  
Secretaria Abogada.

