

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

**LA REINA**

**Rol: 7087-2014**

**La Reina, veintiséis de octubre de dos mil quince.**

**VISTOS**

Querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 10 interpuestas por **Denise Ester Pauliac Ruiz**, ingeniero, domiciliada en Onofre Jarpa N° 10.203 de La Reina; presentaciones de fs. 29 y 31 en que se hace presente; declaración de fs. 57 prestada por **Marcela Ortiz Reyes**, abogado en representación de **DercoCenter S.A**, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio N° 1842 de Quilicura; complementa declaración a fs. 80; rectificación de demanda de fs. 85; comparendo de estilo de fs. 117; audiencia de continuación de comparendo de fs. 151; objeta documentos a fs. 155; audiencia de exhibición de documentos de fs. 174; informe pericial de fs. 182; observa y objeta informe pericial de fs. 199; resolución de fs. 203 que dejó los autos para fallos y demás antecedentes del proceso.

**CONSIDERANDO**

1.- Que, a fs. 10 **Denise Ester Pauliac Ruiz**, interpuso querrela por infracción a lo dispuesto en los Arts. 12 y 35 de la Ley 19.496, en contra de **DERCOCENTER S.A**, y en subsidio en contra de **DERCO S.A**, ambas sociedades representadas por **Alfonso Márquez de la Plata Cortés**, domiciliados en Américo Vespucio N° 1842 de Quilicura (según rectificación de fs. 85), toda vez que con fecha 28 de diciembre de 2011 concurrió a la sucursal de DERCO ubicada en Presidente Kennedy N° 5600 de Las Condes, adquiriendo un automóvil nuevo marca Mazda modelo A5 AT, placa patente DSKS-40, por el precio de \$ 11.734.500 IVA incluido, factura N° 726142; desde el 23 de diciembre de 2012 el automóvil ha presentado 5 episodios de panne, no brindando ninguna seguridad en cuanto a su utilidad, incumpliendo una oferta dada en sentido de entregarle un vehículo nuevo que reemplace al automóvil defectuoso; las fallas en los vehículos de la marca Mazda no son un hecho aislado, en el sitio web [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl) figuran mas de 380 reclamos en contra de la marca. El 23 de diciembre de 2012 falló, fue reparado en DERCO, informando que no volvería a fallar, el defecto habría sido solucionado con una limpieza de contactos en la bomba de bencina; con fecha 23 de junio de 2013 en circunstancias que circulaba por Tomás Moro, presentó una nueva panne, ingresó a DERCO, siendo devuelto el 2 de julio de 2013 sin que detectaran la razón o causa de la falla; con fecha 8 de julio de 2013 volvió a fallar,



personal de DERCO acudió a su domicilio, sacó una bujía del vehículo, instaló un destornillador para que hiciera contacto, ingresó a un taller de DERCO y le cambiaron la bomba de bencina; con fecha 24 de julio de 2013 volvió a fallar siendo reparado por personal de DERCO a través de la técnica del desatornillador, ante tantas fallas sin explicación o causa, solicitó que le reemplazaran el vehículo, siendo negada esta opción el día 31 de julio de 2013, toda vez que no presentaba fallas según el proveedor. Envío un correo electrónico a Cristián Castillo Herrera, exponiéndole la situación, recibiendo una respuesta el 13 de agosto de 2013 en que le daba la siguiente opción: 1) Retirar el vehículo del servicio técnico en que se encontraba (Kemp Concesionario de Mazda) y llevarlo a las instalaciones de Mazda para una revisión con muchísimo más detalle, en el intertanto se les entregaría un vehículo de cortesía, en caso que no se detectaran fallas no se comprometían a ninguna acción correctiva, sin embargo si a futuro volvía a presentarse el problema, le solicitaba no mover el vehículo a la espera de un técnico de la marca, si la falla se verificaba en terreno, le cambiarían el vehículo por uno nuevo. 2) Retomar el automóvil a precio de mercado y venderle uno nuevo con un muy buen descuento. Para que le entregaran un automóvil nuevo dependía de que ocurriera una nueva panne, debido a ello es que ejerció acciones judiciales (2 de octubre de 2013 presentó querrela y demanda en Juzgado de Policía Local de Las Condes en contra del proveedor, solicitando la reposición del vehículo por uno nuevo o la devolución del dinero pagado mas una indemnización de perjuicios, acciones rechazadas el 27 de enero de 2014, ya que la garantía legal estaba vencida. Entre el 23 de junio de 2013 y el 17 de marzo de 2014 el vehículo estuvo en los talleres de Derco, lo retiró el 17 de marzo de 2014, comunicando esto a Cristian Castillo, para que ante el evento de una nueva panne, supiera que pretendía hacer efectivo el ofrecimiento. Con fecha 18 de marzo de 2014, conducía el automóvil circulando en los estacionamientos del Supermercado Jumbo de Bilbao, sufriendo la quinta panne inexplicable, llamó al servicio técnico de Mazda, la contactó el servicio técnico de Mazda Dumay enviando al especialista llamado Walter Peters quien revisó el automóvil (en el Supermercado Jumbo), señalando que había una falla que no se podía reparar en terreno, la grúa se llevó el auto hasta su casa y posteriormente fue trasladado al taller Mazda, de todo lo anterior se dejó constancia en Carabineros el día 19 de marzo de dicho año. Con fecha 18 de marzo de 2014 recibió una respuesta de Cristián Castillo indicando que reconocía la oferta dada el 14 de agosto de 2013, pero debido a que la Sra. Pauliac había decidido optar por una vía judicial, ello implicaba el rechazo de las alternativas de solución dadas en la oferta, por otra parte, según lo dispuesto en el Código de Comercio, se entendía que la oferta había sido rechazada por haber transcurrido el plazo sin haber manifestado la aceptación. La oferta fue realizada mientras el automóvil estuvo en DERCO, por lo que la posibilidad de que se diera una nueva panne y en consecuencia poder optar a un nuevo vehículo sólo podía suceder estando el móvil en poder de la Sra. Pauliac, lo que ocurrió transcurrido sólo un día. El vehículo no ha brindado utilidad a la consumidora, sólo gastos. Derco actúa en forma contraria a la buena fe al



negar lo ofrecido. La oferta no contiene condición ni plazo que limite su vigencia, la única condición consistía en el hecho futuro e incierto de que el vehículo fallara lo cual se verificó el 18 de marzo de 2014, al día siguiente de haber sido retirado del taller de DERCO, sin embargo ese mismo día Mazda desconoció los efectos de la oferta invocando razones no procedentes, todo lo cual constituye una infracción a la Ley del Consumidor.

Las normas del Código de Comercio relativas a vigencia de la oferta no son aplicables al caso de marras por estar dentro del contexto de una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor Art. 2 letra a) de la Ley N° 19.496, debiendo aplicarse las normas de dicha Ley, en especial los Arts. 12 y 35 (Principio de Especialidad Art. 4 del Código Civil). Las normas del Código de Comercio son supletorias a las de la Ley del Consumidor, en consecuencia DERCO debió respetar su oferta (Art. 12).

El Art. 35 Inc. 1°, relativo a la duración de promociones y ofertas es aplicable en la especie, toda vez que la oferta del Sr. Castillo no señala plazo de caducidad, debiendo entender que la oferta estaba vigente a la fecha de su aceptación. DERCO obró de mala fe al desconocer los términos de la oferta. El proveedor busca imponer un plazo dentro del cual debió hacerse efectiva la oferta lo cual fue con posterioridad a la aceptación (ocurrencia de la panne en virtud de la cual la actora solicita el reemplazo del vehículo). El Inc. 3° del Art. 35 establece el cumplimiento forzado para los casos en que el proveedor no cumple con la oferta y promoción.

Por otra parte y en el carácter en que comparece, **Denise Ester Pauliac Ruiz**, dedujo demanda civil de cumplimiento forzado e indemnización de perjuicios en contra de **DERCOCENTER S.A.**, y en subsidio en contra de **DERCO S.A.**, ambas sociedades representadas por **Alfonso Márquez de la Plata Cortés**, toda vez que con fecha 18 de marzo de 2014 la nueva panne en el automóvil de la actora dio lugar a exigir la entrega de un nuevo vehículo según la oferta dada por el proveedor con fecha 13 de agosto de 2013, lo cual fue negado, solicitando al Tribunal decrete ordenar a Derco que entregue un nuevo vehículo mas una indemnización de perjuicios de \$ 13.755.985 por concepto de daño patrimonial y la suma de \$ 6.000.000 por concepto de daño moral o la cantidad que el Tribunal estime mas reajuste, intereses y las costas del juicio.

2.- Que, a fs. 57 rola declaración prestada a través de escrito por **Marcela Ortiz Reyes**, abogada en representación de **DERCOCENTER S.A.**, quien señaló que con fecha 17 de marzo de 2014 recibieron un correo electrónico de parte de doña Denise Ester Paullac Ruiz, solicitando materializar la oferta de arreglo respecto de una supuesta falla que presentaba el automóvil marca Mazda modelo AT5 placa patente DSKS-40, el que fue respondido con fecha 18 de marzo señalando que efectivamente el 13 de agosto de 2013 le habían formulado alternativas de solución, sin embargo la Sra. Paullac había optado por iniciar un juicio en contra de DERCO, rechazando



con ello las alternativas planteadas, dicho juicio fue resuelto de manera desfavorable para la Sra. Pauliac; atendido a lo dispuesto por el Art. 98 del Código de Comercio, la oferta debe entenderse rechazada por no haber sido aceptada por la Sra. Paullac dentro de los plazos señalados en la norma; la oferta nunca fue aceptada por la actora, no estando vigente en marzo de 2014 por lo que no procede que solicite su ejecución en este juicio; con fecha 2 de octubre de 2013, la actora presentó en el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes denuncia y demanda civil en contra de DERCOCENTER S.A, debido a supuestas fallas que presentaba su automóvil marca Mazda modelo AT5 año 2011, placa patente DSKS-40, dicho juicio se encuentra terminado desestimándose las acciones.

3.- Que, a fs. 117 rola acta de comparendo de estilo celebrado con asistencia de Isabel Calderón Garrido apoderado en representación de Denise Ester Pauliac Ruiz, Verónica Ortiz Reyes abogado en representación de DERCO S.A. y de DERCOCENTER S.A.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte de Denise Ester Pauliac Ruiz, ratificó sus acciones deducidas en autos, relativas a infracciones de los Arts. 12 y 35 de la Ley N° 19.496.

La parte de DERCOCENTER S.A y de DERCO S.A, opuso excepciones a través de escrito que rola a fs. 100 el que se tuvo como parte integrante del acta de comparendo:

Excepción de incompetencia del Tribunal (Art. 303 N° 1 del Código de Procedimiento civil): la acción planteada por la actora es relativa a una indemnización de perjuicios, la que atendido a lo dispuesto por el Código Civil y el Código de Procedimiento Civil, es de conocimiento exclusivo y excluyente de la Justicia Civil de mayor cuantía, en juicio ordinario; el Art. 13 de la Ley N° 15.231 establece las materias que son de conocimiento de los Juzgados de Policía Local, no estando entre ellas el Código Civil.

Excepción de Cosa Juzgada (Art. 304 del Código de Procedimiento Civil): con fecha 2 de octubre de 2013 la Sra. Pauliac interpuso en el 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes una denuncia y demanda civil por infracción a la Ley del Consumidor, causa rol N° 64983-7, fundadas en que su vehículo marca Mazda modelo 5AT, placa patente DSKS-40, adquirido en DERCO el 28 de diciembre de 2011, habría supuestamente fallado, solicitando una indemnización de \$ 14.734.500, siendo fallada el 27 de enero de 2014 desestimando las acciones, encontrándose firme y ejecutoriada. En el presente juicio se dan los elementos para que opere la Cosa Juzgada (identidad de parte, cosa pedida y de causa de pedir), objeto pedido es el beneficio jurídico inmediato que se reclama y al cual se pretende tener derecho, no la cosa material o la prestación misma; causa de pedir es el fundamento inmediato del derecho deducido en juicio, el objeto; el hecho jurídico que dio lugar a la acción de la actora siempre fue y en especial en el caso de autos, la compraventa del vehículo; el ofrecimiento formulado en agosto de 2013 no es independiente de



la compraventa razón por la cual no se la puede transformar en un hecho distinto, estando presente la cosa juzgada. En ambos juicios la actora reclama fallas en el vehículo lo cual constituiría infracción a la Ley del Consumidor dando lugar a la aplicación de multas e indemnizaciones, el hecho que motiva la acción en el juicio anterior como en el actual, es el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de compraventa del vehículo motorizado, sin embargo la actora para evitar la triple identidad da vida a un ofrecimiento que se planteó para evitar un juicio. El beneficio jurídico que se pretende es el mismo en ambos juicios, el hecho que se invoca, se pretende que sea distinto; mismas partes, mismo contrato, mismo vehículo y supuestas fallas y mismas pretensiones económicas, pero se les encubrió en términos y en hechos aparentemente distintos.

Excepción de falta de legitimación pasiva por parte de DERCOCENTER S.A y de DERCO S.A: (Art. 303 N° 6 del Código de Procedimiento Civil): con fecha 13 de agosto de 2013 don Cristián Castillo, en su calidad de gerente general de Mazda habría efectuado un ofrecimiento, no lo formuló DERCOCENTER S.A ni DERCO S.A, ninguno de ellos vendió el vehículo, prestó servicio técnico ni formuló ofrecimiento alguno a la actora, por lo cual no pueden mantener la calidad de querellados ni de demandados en estos antecedentes, no tienen esta calidad procesal; Importadora y Distribuidora Alameda S.A, es quien importa, Distribuye y representa a los vehículos Mazda en Chile.

Se suspendió audiencia a fin de evacuar traslado conferido y relativo a las excepciones opuestas por la defensa.

4.- Que, a fs. 119 se resolvió presentación de fs. 100, en rebeldía de la actora, desestimando la excepción de incompetencia del Tribunal deducida y dejando para Sentencia definitiva la resolución de las excepciones de cosa juzgada y de falta de legitimación pasiva.

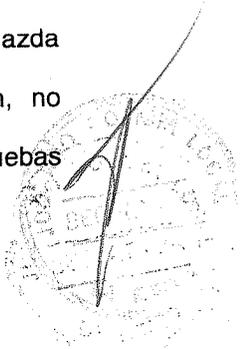
Se resolvió el primer otrosí de la presentación de fs. 100 teniendo por contestada la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios. En su contestación la defensa rechaza la veracidad de los hechos en que se fundan las acciones ya que no son verídicos, solicitando que sean desestimadas señalando:

Con fecha 28 de diciembre de 2011 la actora adquirió el vehículo

Con fecha 24 de junio de 2013, la actora reclamó a DERCO CENTER S.A, por fallas reiteradas, solicitando el cambio del vehículo.

Con fecha 12 de agosto de 2013, DERCOCENTER informó a la actora que no correspondía dicho cambio, el mismo día la Sra. Pauliac formuló un reclamo en este respecto.

Con fecha 13 de agosto de 2013 el Sr. Cristián Castillo Gerente General de Mazda envió a la consumidora un correo electrónico, señalando haber recabado información, no existiendo ningún código de falla de su automóvil, hecho inspecciones detalladas y varias pruebas



no han podido dar con el problema alegado, en consecuencia a esa fecha no habían reparado el vehículo ya que no habían detectado ningún desperfecto, el cambio de la bomba de bencina se hizo para solucionar una eventual falla en el arranque, esto haciendo uso de la garantía. Le hace las siguientes proposiciones de solución: a) autorice retirar el vehículo desde el servicio KEMP y llevarlo hasta sus instalaciones (Mazda) para nuevamente revisarlo con muchísimo más detalle, así ir descartando y ver si efectivamente existe una falla, se le ofrece un vehículo de cortesía durante 10 días que será el tiempo en que se revise el vehículo, si no se detectan fallas no se arreglará nada, si en el futuro vuelven a presentarse problemas le solicita no mover el vehículo esperando que llegue al lugar un técnico de la marca, si la falla se detecta en terreno, le cambiarán el vehículo por uno nuevo o, b) pueden retomar su vehículo a precio de mercado y venderle uno nuevo con un descuento debido al mal rato pasado, en cualquiera de los dos caminos a seguir Pilar Sebastiani la contactará para explicar con más detalle cómo hacerlo efectivo. El correo electrónico fue enviado como una base de arreglo y para evitar un juicio.

Con fecha 2 de octubre de 2013 la Sra. Pauliac interpuso una denuncia y demanda civil en el 3 Juzgado de Policía Local de las Condes, sin haber contestado previamente el correo enviado por el Sr. Castillo.

Con fecha 17 de marzo de 2014, la proveedora recibió un correo electrónico de parte de la Sra. Pauliac solicitando materializar una oferta de arreglo respecto de las supuestas fallas de su vehículo.

Con fecha 18 de marzo de 2014, el proveedor contestó el correo electrónico señalando que debido a que la Sra. Pauliac había iniciado un juicio en contra de DERCO, rechazaba con ello las alternativas de solución planteadas.

Lo que Mazda formuló a la actora el 13 de agosto de 2013 no fue mas que una base de transacción para efectos de poner término a la controversia existente hasta esa fecha entre las partes. Lo que la actora denomina oferta, no es tal para los efectos de la Ley del Consumidor, de esta forma la acción intentada en autos no se fundamenta en la responsabilidad contravencional.

La Sra. Pauliac en este juicio intenta evitar los efectos desfavorables del juicio anterior (cosa juzgada)

La supuesta falla presentada el 18 de marzo de 2014, consistió en que la batería estaba descargada.

Con fecha 14 de julio de 2014 DERCOCENTER efectuó el servicio de mantención correspondiente a los 20.000 Km, no encontrando ningún problema.

No existe responsabilidad infraccional por parte de las empresas denunciadas, porque nunca se hizo una oferta bajo los términos de la Ley del Consumidor (Art. 8), como por otra parte, no es efectivo que el vehículo de la actora presente fallas que imposibiliten su uso.



La Corte Suprema ha sostenido que la garantía legal es para los tres meses, después de dicho período de tiempo corre la garantía del proveedor para reparar desperfectos y piezas del vehículo, no devolución del dinero, salvo si se hubiese pactado.

No existe menoscabo o daño atribuible a DERCO, ya que no ha fallado el auto y la oferta es inexistente, no procediendo el cumplimiento forzado de la oferta.

No procede una indemnización de perjuicios, ya que la demandante debe probar una infracción un daño y una relación de causalidad entre ambos, no existiendo oferta ni fallas en el automóvil. Se pretende un enriquecimiento sin causa por parte de la actora. No existe una responsabilidad por parte de DERCO en sentido de responder por un daño moral, no tiene fundamento alguno el monto demandado, pretende un enriquecimiento sin causa.

No existe infracción legal, culpa, relación de causalidad ni menoscabo imputable a DERCOCENTER ni a DERCO, no correspondiendo aplicar multa ni decretar el cumplimiento forzado de una oferta ni el pago de una indemnización, como tampoco que sea reajustada mas intereses ni costas.

5.- Que, a fs. 151 rola acta de continuación de comparendo de estilo celebrado con asistencia de Isabel Calderón Garrido apoderado en representación de Denise Ester Pauliac Ruiz y la asistencia de Verónica Ortiz Reyes abogado en representación de DERCO S.A. y de DERCOCENTER S.A.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL:**

La actora acompañó con citación entre otros los siguientes documentos:

- a) Copia simple de Factura N° 726142, emitida por DERCO CENTER S.A con fecha 4 de enero de 2012 por un total de \$ 11.734.500.
- b) Impresión de correo electrónico enviado por Cristián Castillo (Gerente General de Mazda) con fecha 13 de agosto de 2014.
- c) Impresión de correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2014.
- d) Impresión de sitio web Mazda.cl/ blog/acerca-de-Mazda, la cual se señala que Mazda es una marca japonesa representada en Chile exclusivamente por Derco S.A.
- e) Copia simple de informe técnico emitido con fecha 2 de abril de 2014, por DERCO.
- f) Orden detallada N° 0201005393 emitida con fecha 2 de abril de 2014, por DERCOCENTER.
- g) Copia simple de orden de trabajo N° 20140000036941 emitida por Dumay servicio integral firmada por el técnico Walter Peters, quien inspeccionó en terreno el vehículo el día 18.MAR.2014.

La parte de DERCO S.A y de DERCO CENTER S.A, acompañó con citación entre otros, los siguientes documentos:



- a) original de sentencia dictada por el Juzgado de Policía local de Las Condes acompañada a fs. 91 y siguiente en autos.
- b) orden de trabajo N° 0201127565 de fecha 14 de julio de 2014, relativa al servicio técnico para la mantención de los 20 mil Kilómetros del vehículo en cuestión.
- c) Orden de trabajo N° 0201005393 que corresponde al ingreso del vehículo de fecha 2 de abril de 2014.

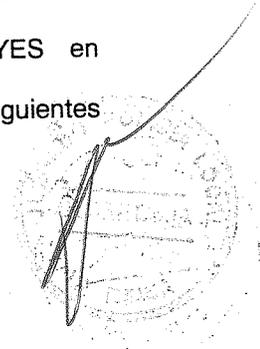
**PRUEBA TESTIMONIAL:**

La actora presentó como testigos a MARIA BERNARDA EUGENIA GONZALEZ TORO, CI N° 5.192.235-2, 70 años de edad, casada, Dueña de casa, domiciliada en Hernando de Magallanes N° 1137 interior, de Las Condes, quien debidamente juramentada fue sometida a preguntas de tacha, respondiendo ser la suegra de la Sra. Pauliac. La defensa formuló tacha basada en el Código de Procedimiento Civil, toda vez que dicho testigo es pariente de la parte que lo presentó a declarar en este juicio. La actora se opone a la tacha toda vez que la testigo le habría colaborado en la realización de gestiones en el período en que el automóvil estuvo inutilizado. El Tribunal dejó para definitiva la resolución de la tacha, declarando la testigo que su nuera había comprado un automóvil hace tres años aproximadamente, el cual falló varias veces, por lo que tuvo que prestarle su vehículo para diversos que haceres.

Por otra parte la actora presentó como testigo a JORGE EDUARDO PUIG NORAMBUENA, CI. N° 7.311.763-1 56 años de edad, casado, Publicista, domiciliado en Pasaje Las Nieves Poniente N° 2645 de Peñalolén, quien bajo promesa de decir verdad fue sometido a preguntas de tacha señalando ser amigo de la Sra. Pauliac desde el año 2010, ya que sus hijos son compañeros de Colegio. La defensa formuló tacha basada en el Código de Procedimiento Civil, toda vez que mantendría una íntima amistad con la actora lo cual incidiría en que su declaración propendería en su favor, la actora se opone a la tacha ya que el testigo le habría ayudado una vez ocurrido la 5° panne. El Tribunal dejó para definitiva la resolución de la tacha, declarando el testigo que el automóvil de la querellante falló varias veces, la quinta de ellas fue en el Supermercado Jumbo, donde pudo constatar que el móvil no partía, estaba sin batería o algo similar ya que no hacía nada al momento de dar contacto y tratar de que encendiera el motor

6.- Que, a fs. 155 rola presentación en que la defensa objetó documentos que indica, acompañados por la actora, por falta de autenticidad e integridad.

7.- Que, a fs. 174 rola acta de exhibición de documentos realizada con la asistencia de las abogadas MARIA ESTER FUENTES SANCHEZ, y MARCELA ORTIZ REYES en representación de las partes. La parte de DERCO S.A, exhibió y acompañó los siguientes documentos:



a) Copia de informe técnico realizado con fecha 9 de agosto de 2013, señalando que el original de este documento se encuentra acompañado en la causa rol 64983-7-2013 del 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes.

b) Copia de informe técnico de fecha 2 de abril de 2014.

8.- Que, a fs. 182 y siguientes rola informe pericial correspondiente al vehículo marca Mazda modelo 5 AT, año 2012, placa patente DSKS-40, pudiendo concluir que los hechos denunciados no se hicieron efectivos.

9.- Que, a fs. 199 rola presentación en que la actora observó y objetó el informe pericial de fs. 182, señalando que fue una diligencia innecesaria ya que los hechos substanciales, pertinentes y controvertidos de autos versan sobre la existencia de la 5° panne situación que daría lugar a exigir el cumplimiento de la oferta dada por DERCO CENTER.

10.- Que, a fs. 203, sin que existieran diligencias pendientes, se decretó autos para fallo.

11.- Que, atendido el mérito de las preguntas de tachas, respuestas y declaraciones prestadas por los testigos presentados por la actora, en la audiencia de comparendo de estilo rolante a fs. 151 y siguientes, y teniendo presente lo dispuesto por el Art. 358 N° 1 y N° 7, este Tribunal **acogerá la tacha** formulada en contra de MARIA BERNARDA EUGENIA GONZALEZ, toda vez que señaló ser suegra de la Sra. Pauliac. El grado de parentesco que la testigo mantiene con la actora le resta toda imparcialidad que se requiere para que un tercero ajeno a las partes deponga en juicio, por lo que la tacha formulada en su contra **será acogida**.

Por otra parte, este Tribunal estima que el grado de amistad que el testigo JORGE EDUARDO PUIG NORAMBUENA mantiene con la Sra. Pauliac permite concluir su falta de imparcialidad para deponer acerca de los hechos investigados en estos antecedentes, por lo cual la tacha deducida en su contra **será acogida**.

12.- Que, atendido el mérito de las excepciones de cosa juzgada y de falta de legitimación pasiva formuladas por la defensa a fs. 100; prueba rendida y teniendo presente lo dispuesto por el Art. 177 del Código de Procedimiento Civil, este tribunal desestimará la excepción de cosa juzgada interpuesta, por no concurrir en la especie los elementos que el Art. 177 del Código de Procedimiento Civil establece, a saber: 1. Identidad legal de personas; 2. Identidad de la cosa pedida; y 3. Identidad de la causa de pedir. En el presente juicio la actora solicita en su demanda la ejecución forzada de una oferta que habría formulado la proveedora, siendo un objeto

distinto al del juicio seguido por las partes ante el 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes, juicio que versaba sobre una indemnización de perjuicios.

Respecto de la excepción de falta de legitimación pasiva esta será desestimada toda vez que de la factura relativa a la venta del automóvil Mazda modelo 5 AT, año 2012, placa patente DSKS-40, se desprende que quien la emite es DERCO CENTER S.A, por lo tanto la relación de consumo es entre la Sra. Pauliac y dicha empresa, estando correctamente trabada la relación jurídico procesal en autos.

13.- Que, atendido el mérito de la querrela infraccional de fs.10; declaración de fs. 57; prueba rendida y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este sentenciador determinar:

1.- Que con fecha 28 de diciembre de 2011 la Sra. Pauliac concurrió hasta dependencias de la proveedora adquiriendo el vehículo Mazda modelo 5 AT, año 2012, placa patente DSKS-40.

2.- Que el vehículo adquirido presentó una serie de fallas ingresando a servicios técnicos correspondientes a la Marca Mazda, lo cual radicó en que la Sra. Pauliac con en julio de 2013 solicitara a DERCO el reemplazo del vehículo, lo cual fue negado.

3.- Que, con fecha 13 de agosto de 2013 Cristián Castillo Herrera, gerente de Mazda Chile, contestó correo electrónico enviado por la Sra. Pauliac, formulando una solución al problema expuesto por la actora y relativo a fallas sufridas por el automóvil.

4.- Que, con fecha 18 de marzo de 2014 la Sra. Pauliac recibió un correo de respuesta a su solicitud (de fecha 17 de marzo de 2014) en que solicitaba hacer efectivo el ofrecimiento planteado por el proveedor el 13 de agosto de 2013, respuesta en que se le informaba que la solución planteada ya no estaba vigente toda vez que la Sra. Pauliac había decidido iniciar acciones ante el 3°Juzgado de Policía Local de Las Condes, juicio relativo a fallas en el vehículo el que fue resuelto a través de sentencia que desestimó las acciones.

Analizado la normativa contenida en la Ley N° 19.496, en especial el Art. 12 y Art. 35 el cual dispone:

*En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.*

*No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.*

*En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo*



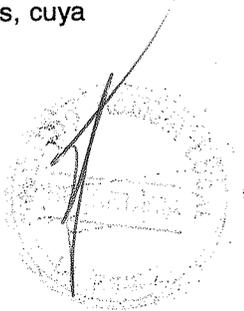
éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Que, analizado el sentido de la norma citada y cuya infracción la actora sostiene en la querrela de autos, resulta evidente que para alegar su infracción no puede tomarse en forma aislada algunas de sus frases o incisos, por lo que examinado en su totalidad y además relacionado con el Art. 36, ubicados en el Párrafo 2° denominado "**Promociones y ofertas**", resulta evidente que el sentido de esta norma dice relación con las ofertas y promociones que las empresas efectúan para incentivar el consumo de sus productos o servicios en el mercado, debiendo estar completamente detallado su plazo de duración y sus bases para que los consumidores puedan adquirirlos, ejemplos de este tipo de promociones y ofertas se dan cuando por una venta nocturna los vehículos de una marca de automóviles tendrán una rebaja en sus precios, o cuando en un folleto se publicitan determinadas mercaderías a un valor más bajo, en ambos casos se debe informar a los consumidores los requisitos, condición o plazo bajo los cuales se da la oferta o promoción, de esta forma el consumidor tenga los antecedentes necesarios para poder comparar si los productos o servicios en oferta o promoción son convenientes para su adquisición. Si no se cumple con ello habrá una infracción al deber de información y si se niega la venta o prestación del servicio en oferta o promoción, se puede exigir el cumplimiento forzado. En el caso de marras don Cristián Castillo Herrera no hizo una oferta en los términos antes señalados, contestó el correo electrónico enviado por la actora, planteando una solución ante un eventual conflicto, lo cual no cabe dentro de la hipótesis infraccional que la Ley 19.496 establece. En efecto, lo ofrecido a la querellante, vía mail de fecha 13 de agosto de 2013, fue una solución a su problema siempre que se cumpliera la condición de que el vehículo presentara una nueva panne, condición que la actora no aceptó al haber iniciado acciones judiciales en contra de la querellada, con posterioridad al ofrecimiento.

En consecuencia, de los hechos denunciados por la actora no se desprende una acción u omisión negligente que constituya infracción a la Ley N° 19.496, por parte de DERCO S.A ni de DERCO CENTER S.A, por lo cual la querrela infraccional de fs. 10 y siguientes deberá ser **desestimada**.

14.- Que, conforme a lo resuelto precedentemente este Tribunal **negará lugar a la demanda** civil de indemnización de perjuicios de fs. 10 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las supuestas infracciones a la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor en consecuencia no cabe exigir el cumplimiento forzado de la oferta ni los perjuicios derivados, cuya reparación la actora pretende, y

**TENIENDO PRESENTE**



Lo dispuesto por los Arts. 13 de la ley 15.231, Art. 14, de la ley 18.287; Art. 3, 12 y 35 y demás disposiciones pertinentes de la Ley 19.496

### RESUELVO

1.- Que, **ha lugar** a las tachas formuladas a fs. 151, por las razones expuestas en el considerando décimo primero de este fallo.

2.- Que, **no ha lugar** a las excepciones de cosa juzgada y de falta de legitimación pasiva interpuestas a fs. 117, por las razones expuestas en el considerando décimo segundo de este fallo.

3.- Que **no ha lugar** a la querrela infraccional de fs. 10 deducida en contra de **DERCOCENTER S.A.**, y en subsidio en contra de **DERCO S.A.**, ambas sociedades representadas por **Alfonso Márquez de la Plata Cortés.**, por las razones expresadas en el considerando décimo tercero de este fallo.

4.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 10 y siguientes en contra de **DERCOCENTER S.A.**, y en subsidio en contra de **DERCO S.A.**, ambas sociedades representadas por **Alfonso Márquez de la Plata Cortés.**, por las razones expresadas en el considerando décimo cuarto de este fallo.

5.- Que, **Cada parte pagará sus costas.**

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rel: 7087-2014

PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL MALDA MUJICA  
JUEZ (S).

AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS.  
SECRETARIO (S).

