

Rol N° 6824-2015 P.-

MACUL, a dos de Diciembre de dos mil quince.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes y fs. 26 y siguientes, querella por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por RAMIRO URENDA MORGAN; a fs. 10, fotocopia simple de Pagaré N° 0079802 del Banco Santander Consumer Finance por un monto de \$ 5.592.115.- a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 11 y 12, copia simple de Solicitud de Crédito para Personas Dependientes emitido por Banco Santander Consumer Finance a nombre CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 13 y 14, fotocopia simple de carta de fecha 05.05.2015 y 16.06.2015 emitidas por Iván González Vega, Gerencia de Clientes Derco, a nombre de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE; a fs. 15, copia simple de Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 16, fotocopia simple de Factura N° 0832808 emitida por DERCOCENTER S.A. a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE de fecha 30.09.2014 correspondiente a la venta del vehículo cero kilómetros placa patente GXKV-55, por un total de \$ 6.999.845.- incluido IVA; a fs. 17 y siguientes, fotocopia simple de Orden Detallada N° 0201423369 de fecha 13.04.2015 emitida por DERCOCENTER correspondiente al vehículo placa patente GXKV-55; a fs. 20 y siguiente, fotocopia simple de Orden Detallada N° 0201397803 de fecha 24.03.2015 emitida por DERCOCENTER; a fs. 38, 38 vta., 39, declaración indagatoria de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE, C.I. N° 13.901.624-6, nacional, chilena, edad 35 años, soltera, ingeniera química, domiciliada en Salmerón N° 925, Batuco, Lampa; a fs. 41 y 41 vta., Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; escrito de fs. 45 y 46; a fs. 47 y siguientes, y fs. 71 y siguientes, copia legalizada ante notario público de Reducción a Escritura Pública de Acta de Directorio de DERCOCENTER S.A. Repertorio N° 4.803/2015 en la cual se consigna a don ANDRES SAENZ PEREZ en su calidad de Gerente General de Dercocenter S.A.; escrito de fs. 65 y siguientes; a fs. 80 y siguientes, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 82 y siguientes, informe mecánico



del vehículo placa patente GXKV-55, de fecha 16.06.2015 realizado por don Hernán García, asistente técnico de la marca Changan; a fs. 85 y 86, Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de SERGIO ALEJANDRO CUADRA VOISIN; a fs. 87, pendrive que ilustra tres videos correspondiente al vehículo placa patente GXKV-55; a fs. 88 y 88 vta., acta de audiencia de exhibición de videos; resolución de fs. 92 y 93; demás antecedentes; y,

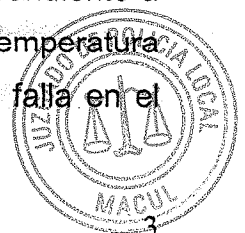
CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes y fs. 26 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por RAMIRO URENDA MORGAN, que puso en conocimiento del Tribunal, infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con ocasión de fallas mecánicas que ha presentado el vehículo cero kilómetros placa patente GXKV-55 que la querellante compró a Dercocenter, vehículo que no cumple con los requisitos mínimos para su buen uso y la seguridad que debiese brindar un vehículo cero kilómetros.

2.- Que a fs. 38, 38 vta. y 39, rola declaración indagatoria de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE, quien exhortada a decir la verdad expone que, con fecha 30 de Septiembre del año 2014 procedió a comprar en DERCOCENTER S.A., sucursal de Av. Departamental N° 4500 107-112, comuna de Macul, un vehículo station wagon marca Changan modelo CS35 Comfortable, año 2015, color plata, placa patente GXKV-55, por la suma de \$ 6.999.845.- IVA incluido, la que fue cancelada con \$ 1.900.000.- de recursos propios y el financiamiento de un crédito automotriz a Banco Santander Consumer Finance por la suma de \$ 7.098.680, crédito solicitado a 36 meses de plazo con una cuota de \$ 223.181 con vencimiento los días 24 de cada mes, cuyo total del crédito a 36 meses da un total de \$ 8.034.516.- Que el vehículo en cuestión funcionó sin problemas los primeros meses; sin embargo, a los tres meses de su compra, a fines del mes de Diciembre del año 2014 advirtieron junto a su pareja Roberto San Martín quienes son usuarios habituales del móvil, que éste presentaba problemas en su partida. Es así como el vehículo lo estacionaba a las 07:30 horas en su trabajo, quedando expuesto a una temperatura ambiente hasta las 17:00 horas (hora en la cual se

retira) visualizando en el panel de control que éste marcaba una temperatura igual o superior a 35° (debido a que se encontraban en época de verano), que debido a alta temperatura en el interior del vehículo producía que el móvil no partiera inmediatamente, debiendo abrir puertas y ventanas para que descendiera la temperatura y después de unos minutos y diversos intentos, éste partía. Cabe señalar que en los meses y Enero y Febrero del año 2015 la situación fue empeorando debido a que el calor en esa época es mayor, y atendido a que debido a su trabajo no se podía quedar sin auto, es que esperó hasta el día 19 de Marzo del año 2015 para llevar el vehículo a DercoCenter sucursal Departamental a la mantención de los 10.000 Km. (sin costo la primera mantención por condición de compra), momento en el cual además hizo presente que al dar la partida en frío el vehículo no responde por la alta temperatura interior, generándose una Orden Detallada N° 0201397803, frente a lo cual los técnicos le señalaron posteriormente que tras revisar el vehículo, éste no presentaba ningún tipo de falla. Que debido a que la falla de arranque en frío continuaba con frecuencia es que el día 13 de Abril del año 2015 ingresó nuevamente el vehículo a revisión al taller de Dercocenter según Orden Detallada N° 0201423369 (el que se encontraba con 11.661 Km.) en el cual indicó que el móvil al estar detenido por más de nueve horas a una temperatura ambiente de más de 35° (según panel interno) no arranca, debiendo proceder a bajar los vidrios para descender la temperatura y tras esperar unos minutos y de varios intentos, puede dar la partida y acelerar. Que la respuesta de la empresa querellada fue que tras realizar un scanner al vehículo, éste no presentó fallas, revisándolo en conjunto con asistencia técnica, realizándole además cambio de bujías en garantía de fábrica, sin costo para su persona. Que al recibir el vehículo su pareja Roberto San Martín el día 15 de Mayo le indicó al técnico que no estaba conforme ya que no le habían realizado ninguna prueba, haciendo presente que en ese momento le hicieron entrega de un vehículo de cortesía sin costo, el cual era de un nivel inferior al de ella y que se encontraba en pésimas condiciones. Hace presente que tras retirar el vehículo del taller, éste no falló hasta el día 19 de Mayo, fecha en la cual y a pesar de que había una temperatura de 30° interior y 28° ambiente exterior, el móvil nuevamente no partió en frío. Que el vehículo no presentó fallas hasta el día 27 de Mayo, fecha en la cual y a pesar de que había una temperatura de 25° interior, el móvil nuevamente no partió en frío, agregando asimismo que éste presentó un nuevo problema correspondiente a que los indicadores de velocidad, revoluciones por minuto y temperatura quedaron sin movimiento en "0", y que la luz del check in denota falla en el



sistema al partir. Que posteriormente el vehículo ingresó a taller, en donde procedieron a inspeccionarlo y a señalar que había una conexión deficiente en el enchufe principal del tablero, sin embargo, el problema del arranque en frío siguió igual. Cabe señalar que en varias oportunidades envió cartas de reclamos a Dercocenter, empresa que con fecha 05 de Mayo de 2015 le respondió que, "el vehículo fue inspeccionado por mecánicos capacitados de nuestro Dercocenter Departamental y Asistencia Técnica de la marca Changan, determinando que el vehículo no presenta problemas y se encuentra 100% operativo", y con fecha 16 de Junio de 2015 la empresa le respondió que, "se determina que el problema en el panel de instrumentos se debió a una mala conexión entre el enchufe y el conector del panel de instrumentos provocando que trabaje de manera deficiente, y referente al problema de partida, se atribuye al poco tiempo que se le da al arranque al motor produciendo luego partida larga al haber ya inyectado más combustible del que necesita el motor". Que atendido a que este vehículo presentaba un problema de seguridad para su familia y su persona es que decidió hace un mes venderlo a Dercocenter por la suma de \$ 5.500.000.-, lo cual dio en parte de pago para la compra de otro vehículo, asumiendo la pérdida de dinero que significó este cambio.

3.- Que a fs. 45 y 46 rola declaración indagatoria por escrito por parte de VERONICA MARCELA ORTIZ REYES en representación de DERCOCENTER S.A. el cual expone que, el automóvil marca Changan modelo CS35 1.6 patente GXKV-55 fue vendido nuevo y sin uso a la actora por parte de DERCOCENTER S.A. (factura N° 0832808 de fecha 30.09.2014) en la suma de \$ 6.999.845.- Que de acuerdo a los antecedentes que obran en poder de la querellada, el automóvil en referencia sólo ha presentado una falla consistente en una conexión deficiente en el enchufe principal del tablero de instrumentos, lo que provocó una desconexión entre sus pines, y como consecuencia de la información referida a velocidad, rpm, temperatura, etc., lo que fue corregido por aplicación de la garantía otorgada al vehículo en el servicio técnico realizado con fecha 09 de junio de 2015 (Orden Detallada N° 0201485404). La actora ha denunciado una supuesta falla en la partida de su automóvil después de estar sometido éste a altas temperaturas (estacionado al sol por más de nueve horas); que la querellada habiendo revisado dicho vehículo rechaza la existencia de esa hipotética falla. Es más a una alta temperatura ambiente (33° a 35°) no tiene relación con el sistema de encendido de un vehículo motorizado como el de propiedad de la actora, por lo que DERCOCENTER S.A. dado que su personal técnico presenció la forma en

que la actora daba encendido a su automóvil atribuye a un hábito del conductor la partida larga.

4.- Que a fs. 80 y siguientes se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE, habilitado de derecho ESTEBAN ORELLANA MEJIAS, y del apoderado de la parte querellada y demandada de DERCOCENTER S.A. abogado VERONICA ORTIZ REYES.

La parte querellante y demandante ratifica en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes, y fs. 25 y siguientes de autos. Se hace presente que, la querellante y demandante CLAUDIA ZAMORA ESCARATE dejó el vehículo placa patente GXKV-55 en parte de pago en Automotora Bilbao, entregándole éstos un vehículo marca Suzuki Swift, por lo que la Sra. Zamora ya no es propietaria del vehículo objeto de la querella y demanda desde el día 07 de Septiembre de 2015.

La parte querellada y demandada contestó por escrito la querella infraccional y demanda civil de autos argumentando que, el automóvil marca Changan modelo CS35 1.6 patente GXKV-55 fue vendido nuevo y sin uso a la actora por parte de DERCOCENTER S.A. (factura N° 0832808 de fecha 30.09.2014) en la suma de \$ 6.999.845.- Que de acuerdo a los antecedentes que obran en poder de la querellada, el automóvil en referencia sólo ha presentado una falla consistente en una conexión deficiente en el enchufe principal del tablero de instrumentos, lo que provocó una desconexión entre sus pines, y como consecuencia de la información referida a velocidad, rpm, temperatura, etc., lo que fue corregido por aplicación de la garantía otorgada al vehículo en el servicio técnico realizado con fecha 09 de junio de 2015 (Orden Detallada N° 0201485404). La actora ha denunciado una supuesta falla en la partida de su automóvil después de estar sometido éste a altas temperaturas (estacionado al sol por más de nueve horas); que la querellada habiendo revisado dicho vehículo rechaza la existencia de esa hipotética falla. Es más a una alta temperatura ambiente (33° a 35°) no tiene relación con el sistema de encendido de un vehículo motorizado como el de propiedad de la actora, por lo que DERCOCENTER S.A. dado que su personal técnico presencié la forma en que la actora daba encendido a su automóvil atribuye a un hábito del conductor la partida larga. El vehículo de autos según la información técnica de que dispone la querellada se encuentra en perfectas condiciones técnicas y totalmente aptas para su uso natural. En respuesta a la reclamación formulada por la actora de fecha 05 de Mayo de 2015, esto es, pasados más de tres meses desde la fecha de la compra, solicitando el cambio de producto,



Dercocenter S.A. por carta de fecha 16 de Junio de 2015 señaló que dicha solicitud no procedía ya que no existía alguna falla de fabricación que afectara a su vehículo; también se le reiteró que dicho vehículo fue inspeccionado y probado por personal de asistencia técnica de la marca Changan, no constatándose la existencia del problema denunciado; en igual sentido se remitió a la actora carta de fecha 24 de Junio de 2015 y el requerimiento al Sernac formulado por la actora fue contestado por la querellada por carta de fecha 28 de Mayo de 2015. Por otra parte, Dercocenter S.A. no ha infringido ninguna de las disposiciones de la Ley 19.496, en efecto, el servicio técnico prestado por la querellada al automóvil de la actora cumplió con todos los protocolos técnicos necesarios para un buen servicio, solucionó con cargo a la garantía, la falla que afectó al automóvil de la actora (desperfecto que nunca volvió a presentarse) y constató que no existe el supuesto problema de partida o encendido que la actora señala que experimenta su vehículo con ocasión de una exposición a una alta temperatura ambiente, atribuyendo la querellada la partida larga a un mal hábito del conductor. Con respecto a la devolución de \$ 6.999.845.- más reajustes, intereses y costas, es absolutamente improcedente, y en ese sentido el artículo 20 de la Ley 19.496 no se aplica al caso de autos por no existir la falla en el vehículo de la demandante que lo haga inepto para su uso. Adicionalmente la Exma. Corte Suprema ha sostenido que la garantía que otorgan los proveedores a los consumidores por sobre los tres meses de la garantía legal contemplada en el artículo 20 de la Ley 19.496 se extiende sólo a los trabajos de reparación del vehículo para el solo efecto de reparar desperfectos y piezas del vehículo, pero no incluyen la devolución del precio, si así no se ha pactado. En la garantía otorgada al automóvil de la actora no se pactó devolución del precio, en ese sentido, caducó el derecho de la actora para solicitar la devolución del precio de la compraventa de su automóvil a la querellada. Por consiguiente, no existe menoscabo o daño de ninguna naturaleza atribuible a DERCOCENTER S.A. ya que no existe alguna acción negligente de la querellada ni tampoco existe la supuesta falla alegada por la actora en su vehículo. Por otra parte, la demandante debe probar el perjuicio y la relación de causalidad entre éste y un supuesto hecho culpable imputable a la querellada; son elementos condicionales de la responsabilidad civil, a) que se haya causado un daño, b) que el hecho que lo generó provenga de dolo o culpa, c) que exista un nexo causal entre el hecho doloso o culposo y el daño, y d) que el autor sea capaz de delito o cuasidelito civil, de modo tal que le corresponde probar la concurrencia de los cuatro requisitos que deben reunirse para que nazca responsabilidad de alguna naturaleza para Dercocenter S.A.

Asimismo, el daño debe reunir los requisitos para ser considerado como tal, esto, es debe ser cierto pudiendo ser futuro, directo, no debe haber sido indemnizado, debe lesionar un derecho o un interés legítimo, y puede ser material o moral, aplicándose la máxima de quien alega debe probarlo. La demandante señala que experimentó un daño emergente que valoriza en \$ 600.000 correspondiente a gastos varios de locomoción y traslado, bajo ninguna circunstancia la demandada puede ser condenada a responder por este supuesto daño, toda vez que el servicio de mantención prestado al vehículo de la actora no tuvo deficiencia alguna ni existe la falla imputada por la actora en su automóvil; dicha pretensión es un enriquecimiento sin causa por su parte.

Asimismo, la parte querellada y demandada informa al Tribunal que la querellante y demandante de autos con fecha 07 de Septiembre de 2015 vendió el vehículo materia de este proceso a don SERGIO CUADRA VOISIN según da cuenta certificado de inscripción y anotaciones vigentes que esta parte acompañará en el momento procesal correspondiente al Tribunal. Dado lo anterior S.S. la parte querellante y demandante carece de la calidad que la ley requiere para obrar en autos dado que como ya se señaló esta vendió el vehículo, por lo tanto no procede el daño emergente ni el daño moral, solicitado en la demanda. Respecto al daño moral alegado por la actora referente a la preocupación e incertidumbre del funcionamiento del automóvil, no tiene fundamento alguno ya que esa supuesta falla no existe.

5.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellante de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE acompañó a fs. 10, fotocopia simple de Pagaré N° 0079802 del Banco Santander Consumer Finance por un monto de \$ 5.592.115.- a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 11 y 12, copia simple de Solicitud de Crédito para Personas Dependientes emitido por Banco Santander Consumer Finance a nombre CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 13 y 14, fotocopia simple de carta de fecha 05.05.2015 y 16.06.2015 emitidas por Iván González Vega, Gerencia de Clientes Derco, a nombre de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE; a fs. 15, copia simple de Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 16, fotocopia simple de Factura N° 0832808 emitida por DERCOCENTER S.A. a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE de fecha 30.09.2014 correspondiente a la venta del vehículo cero kilómetros placa patente GXKV-55, por un total de \$ 6.999.845.- incluido IVA; a fs. 17 y siguientes, fotocopia simple de Orden



Detallada N° 0201423369 de fecha 13.04.2015 emitida por DERCOCENTER correspondiente al vehículo placa patente GXKV-55; a fs. 20 y siguiente, fotocopia simple de Orden Detallada N° 0201397803 de fecha 24.03.2015 emitida por DERCOCENTER; y a fs. 87, pendrive que ilustra tres videos correspondientes al vehículo placa patente GXKV-55; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

6.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte querellada de DERCOCENTER S.A. acompañó a fs. 82 y siguientes, informe mecánico del vehículo placa patente GXKV-55, de fecha 16.06.2015 realizado por don Hernán García, asistente técnico de la marca Changan; y a fs. 85 y 86, Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de SERGIO ALEJANDRO CUADRA VOSIN; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

7.- Que a fs. 88 y 88 vta., rola acta de audiencia de exhibición de video en la cual compareció el apoderado de la parte querellante y demandante de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE, habilitado de derecho ESTEBAN ORELLANA MEJIAS, y del apoderado de la parte querellada y demandada de DERCOCENTER S.A. abogado VERONICA ORTIZ REYES, audiencia en la cual se procedió a exhibir un pendrive el cual contiene tres videos, el que se encuentra acompañado a fs. 87 de autos, del cual se levanta la siguiente acta y se puede constatar los siguientes hechos:

1.- En el primer video con una duración de 47 segundos se observa un tablero de un vehículo que comienza con sus luces apagadas con indicadores de marcador de bencina, temperatura, revoluciones y velocidad. Que tras unos segundos de transcurrido el video se observa que las luces del tablero se encienden con el marcador de temperatura de 25° y de kilometraje de 12597 Km. y un indicador de 140 Km. desconociéndose su origen. Que al fondo se escucha un ruido al parecer de contacto del vehículo, se observa la aguja del marcador de revoluciones que si bien llega al 0,5, rápidamente vuelve a 0, la aguja del marcador de velocidad no se mueve, y la aguja de la bencina marcando menos de un cuarto. Se observa que al intentar al parecer hacer contacto, las luces del tablero de batería y aceite se encienden y apagan, terminando el video con un marcador de temperatura de 24°, y el automóvil sin partida.

2.- En el segundo video con una duración de 1 minuto 28 segundos se observa el vehículo placa patente GXKV-55 el cual tiene el tablero con sus luces apagadas con indicadores de marcador de bencina, temperatura, revoluciones

y velocidad. Que tras unos segundos de transcurrido el video se observa que las luces del tablero se encienden al intentar hacer contacto y comienza a sonar la alarma de puertas abiertas, sin embargo, tras hacer contactos varias veces, el vehículo no parte; que no se ve con nitidez cuánto marca el indicador de bencina y temperatura. Se observa que al intentar hacer contacto del vehículo, la aguja del marcador de revoluciones tiene algún movimiento, sin poder identificar el detalle del mismo, y la aguja del marcador de velocidad no se mueve, y al intentar hacer contacto, las luces del tablero de batería y aceite se encienden y apagan, terminando el video sin que el automóvil logre partida.

3.- En el tercer video con una duración de 2 minutos 50 segundos se observa un vehículo en movimiento (no se exhibe placa patente) con 12974 Km. con la aguja del marcador del velocímetro y revoluciones, ambos en cero, no obstante encontrarse el vehículo circulando a velocidad; el tablero del velocímetro lleva cuatro luces amarillas encendidas y una luz verde, sin distinguir a que corresponde cada una, y el tablero de revoluciones lleva una luz verde encendida ignorando a que corresponde. Se observa la aguja del marcador de bencina con más de tres cuarto, y la aguja del marcador de temperatura en cero.

8.- Que este Sentenciador, analizando los antecedentes del proceso antes referidos, apreciados en forma legal y en conformidad a las reglas de la Sana Crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado en autos que, el día 30 de Septiembre del año 2014 doña CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE compró en Dercocenter S.A. ubicado en Av. Departamental N° 4500 – 107 , comuna de Macul, un vehículo station wagon cero kilómetros, marca Changan, modelo CS35 Comfortable, año 2015, color plata, placa patente GXKV-55, por un total de \$ 6.999.845.. IVA incluido. Es del caso que luego de transcurrido seis meses aproximadamente desde la adquisición de dicho móvil, éste comenzó a presentar problemas en el sistema de partida en el cual el vehículo en cuestión no arrancaba el motor en el primer intento, por lo que debía reintentar varias veces hasta que lograba partir. Que en razón de lo anterior, y haciendo uso de la garantía de 3 años o 60.000 Km., lo que primera se cumpla, es que con fecha 19 de Marzo de 2015, el vehículo con 10.237 Km. de recorrido ingresó al taller de Dercocenter para la revisión de los 10.000 Km, además de revisar la partida en frío que según el cliente no respondía. Que tras retirar la querellante el vehículo y a raíz de que persistían los problemas en el móvil, con fecha día 13 de Abril de 2015 el vehículo reingresó al taller de Dercocenter S.A. con 11.661 Km. en donde el cliente señala que al dar la partida en frío y al estar con temperatura ambiente sobre



33°, no arrancaba, por lo que el cliente indica que se debe realizar apertura de vidrios y comienza a acelerar, razón por la cual se procedió a realizar scanner sin presentar fallas revisándolo en conjunto con asistencia técnica, procediendo además a realizar cambio de bujías en garantía de fábrica. Que tras retirar la querellante el vehículo, éste volvió a presentar nuevas fallas referentes a problemas en el panel de instrumentos en el cual el indicador de velocidad, rpm, temperatura, no entregaba datos, quedando sus indicadores en cero, no obstante encontrarse en movimiento, por lo que tras realizarle un procedimiento de asistencia técnica se concluyó por parte de Hernán García, Asistente Técnico de Changan, de acuerdo a informe rolante a fs. 82 y siguientes de autos que, "el problema en el panel de instrumentos se debió a una mala conexión entre el enchufe y el conector del panel de instrumentos, provocando que trabaje de manera deficiente. Referente al problema de partida, sólo se atribuye al poco tiempo que se le da al arranque de motor, produciendo luego partida larga al haber ya inyectado más combustible del que necesita el motor." Que con fecha 07 de Septiembre de 2015 el vehículo placa patente GXKV-55 fue vendido a Sergio Alejandro Cuadra Voisin, por lo que la querellante desde aquella fecha que ya no tiene el referido móvil en su poder.

9.-.- Que de lo expuesto precedentemente resalta en forma irredarguible que DERCOCENTER S.A., en su calidad de proveedor en la venta de bienes y prestación de servicios, infringió lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley N° 19.496, el que establece que, "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". De este modo, se puede concluir que DERCOCENTER S.A., como proveedor en la prestación del servicio de venta de vehículos, actuó con negligencia e impericia en la calidad del servicio prestado, al proceder a vender un vehículo cero kilómetros, sin presentar éste las medidas necesarias de seguridad acorde a los elementos de fabricación requeridos para el vehículo en cuestión, permaneciendo éste último en condiciones deficientes para su circulación, en razón de que al tiempo de adquirido el referido móvil, éste presentó problemas de inicio en la partida y posteriormente problemas en los indicadores de temperatura, rpm., velocidad, en el cual éstos no entregaban datos, no obstante encontrarse dicho móvil en movimiento, causándole en definitiva, a la querellante un menoscabo o perjuicio en su calidad de

consumidora final del servicio en el período que ella fue propietaria del automóvil en cuestión y lo tuvo en su poder.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

10.- Que a fs. 1 y siguientes, y fs. 26 y siguientes, rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por RAMIRO URENDA MORGAN; a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$ 600.000.- por concepto de daño emergente y de \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

11.- Que para acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice, la parte demandante de ANDREA ZAMORA ESCARATE acompañó a fs. 10, fotocopia simple de Pagaré N° 0079802 del Banco Santander Consumer Finance por un monto de \$ 5.592.115.- a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 11 y 12, copia simple de Solicitud de Crédito para Personas Dependientes emitido por Banco Santander Consumer Finance a nombre CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 13 y 14, fotocopia simple de carta de fecha 05.05.2015 y 16.06.2015 emitidas por Iván González Vega, Gerencia de Clientes Derco, a nombre de CLAUDIA ZAMORA ESCARATE; a fs. 15, copia simple de Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE; a fs. 16, fotocopia simple de Factura N° 0832808 emitida por DERCOCENTER S.A. a nombre de CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE de fecha 30.09.2014 correspondiente a la venta del vehículo cero kilómetros placa patente GXKV-55, por un total de \$ 6.999.845.- incluido IVA; a fs. 17 y siguientes, fotocopia simple de Orden Detallada N° 0201423369 de fecha 13.04.2015 emitida por DERCOCENTER correspondiente al vehículo placa patente GXKV-55; a fs. 20 y siguiente, fotocopia simple de Orden Detallada N° 0201397803 de fecha 24.03.2015 emitida por DERCOCENTER; y a fs. 87, pendrive que ilustra tres videos correspondientes al vehículo placa patente GXKV-55; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

12.- Que para acreditar su versión en los hechos, la parte demandada de DERCOCENTER S.A. acompañó a fs. 82 y siguientes, informe mecánico del vehículo placa patente GXKV-55, de fecha 16.06.2015 realizado por don Hernán García, asistente técnico de la marca Changan; y a fs. 85 y 86, Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente GXKV-55 inscrito a nombre de



SERGIO ALEJANDRO CUADRA VOISIN; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

13.- Que no se hará lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 26 y siguientes, por concepto de daño emergente deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por ANDRES SAENZ PEREZ; por no encontrarse acreditado en autos su naturaleza y monto, y no existir en el proceso elementos de juicios suficientes que permitan darlos por establecidos, habida consideración que los trabajos realizados por Dercocenter S.A. al vehículo placa patente GXKV-55 se realizó bajo garantía, sin costo alguno para la demandante.

14.- Que se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 26 y siguientes, por concepto de daño moral deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por ANDRES SAENZ PEREZ, fijándolo prudencialmente en la suma de \$ 250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos), en razón de estimar que la demandante se ha visto afectada en sus sentimientos de seguridad al conducir un automóvil que pese a sus reparaciones continuó con fallas técnicas, especialmente sentimientos de sentirse abatida, mortificada y sumida en un permanente estado de insatisfacción emocional por la impotencia de no poder disfrutar un vehículo cero kilómetros de acuerdo a los fines para los cuales fue comprado.

15.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1, 3, 7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

A.- Que se condena a ANDRES SAENZ PEREZ, representante legal de DERCOCENTER S.A., al pago de una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de 05 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes y fs. 26 y siguientes, por concepto de daño emergente, deducida por CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE en contra de DERCOCENTER S.A. representada legalmente por ANDRES SAENZ PEREZ, por las razones expuestas en el párrafo N° 13 de esta sentencia.

C.- Que ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes, y fs. 26 y siguientes, por concepto de daño moral, solo en cuanto se condena a DERCOCENTER S.A. representada legalmente por ANDRES SAENZ PEREZ, a pagar dentro del 5° día de ejecutoriado el presente fallo, a la actora CLAUDIA ANDREA ZAMORA ESCARATE, la suma de \$ 250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos), cantidad en que el Tribunal ha fijado prudencialmente los daños morales causados.

D.- Que la suma antes mencionada deberá ser reajustada en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o el organismo que lo reemplace, desde la fecha de notificación de la demanda, 30 de Septiembre de 2015, más los intereses corrientes para operaciones reajustables, calculados desde la fecha que el deudor incurra en mora y hasta la fecha del pago efectivo.

E.- Que se condena a DERCOCENTER S.A. representada legalmente por ANDRES SAENZ PEREZ a pagar las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.

ROL N° 6824-2015 P.-



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis.
A fojas 124 y 125, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo expuesto en estrados, no existiendo elementos de convicción suficientes para estimar concurrente un daño de naturaleza extrapatrimonial, **se revoca** la sentencia de dos de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 94 y siguientes, en cuanto acoge la demanda civil y condena a Dercocenter al pago de una suma por concepto de daño moral y, en su lugar, se declara que se la rechaza por dicho concepto.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta a la suma de cinco unidades tributarias mensuales (5 UTM).

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p local-360-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra (S) señora Elsa Barrientos Guerrero y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



-177-

MACUL, A VEINTISIETE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.-

VISTOS: Cúmplase.-

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-
ROL Nº 6824-2015 P.-

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

MACUL A TREINTA Y UNO DE MAYO DOSMIL DIECISEIS
CERTIFICO QUE SE DESPACHO NOTIFICACIÓN
POR CARTA CERTIFICADA DE LA RESOLUCION
- PRECEDENTE A - MARCELA ORTIZ R.
- OMAR MEZA C / ESTEBAN ORELLANA M.
- CLAUDIA ZAMORA E.
- ANDRES SAEZ P. / RAMIRO URENDA, REP. LEGAL DE
DERCO CENTER S.A.
SECRETARIO

[Handwritten signature]



