

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL



81.304/ CV

Cerrillos, ocho de Enero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1) Que en lo principal de fojas 27, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en calidad de Director Regional del Servicio antes aludido, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **DERCOCENTER S.A.**, representada legalmente por **ÓSCAR ANDRÉS SÁENZ PÉREZ**, ambos domiciliados en avenida Américo Vespucio N° 1842, comuna de Quilicura. Fundó su presentación a partir del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 de la Ley N° 19.496, y precisamente con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la empresa mencionada habría infringido las disposiciones de la Ley del Consumidor, al tomar conocimiento del reclamo N° R2018M2184103 efectuado por RICARDO ZÚÑIGA URIBE, quien manifestó ante ese Servicio haber celebrado un contrato de compraventa con el proveedor el 22 de Marzo de 2018, por un station wagon nuevo marca JAC, modelo S2 1.5 4x2 SA, placa patente **KHKL-69**, por un precio total de \$7.437.794 pesos.

Que tras haber transcurrido 15 días desde la compra, se le hizo entrega del vehículo el que comenzó a utilizar inmediatamente y sin inconveniente alguno hasta el día domingo 6 de mayo de 2018, ocasión en que el móvil se detuvo sorpresivamente y comenzaron a encenderse sin control todas las luces del panel, e incluso se trabó el volante lo que impedía maniobrarlo. Tras esto y ser recogido por una grúa, se dirigió a dependencias de la denunciada para informar de lo ocurrido, oportunidad en que le habrían efectuado una

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

evaluación con el objeto de saber con seguridad cuál fue el motivo por que el vehículo habría presentado dificultades, concluyendo que se debía a un problema en el alternador. En virtud de ello, el señor Zúñiga Uribe decidió dejar su station wagon en el taller del proveedor, a sabiendas de que este tenía 900 kilómetros de recorrido y menos de un mes y medio de uso.

Que luego, el día 8 de Mayo el consumidor señor Zúñiga se dirigió al taller encontrando su station desarmado y con piezas sueltas, sin contar para ello con su consentimiento previo ni algún aviso de la denunciada, pidiendo el cambio de su vehículo o la devolución de su dinero, lo que no fue respetado por la empresa, ya que solo ofreció la posibilidad de recepcionar su vehículo para ser evaluado si requería o no de una reparación. En ese mismo correo el consumidor manifestó su molestia, ya que el station adicionalmente presentaba fallas al abrir el capot, recibiendo como respuesta que se encontraba reparado y listo para su retiro, por lo que no era posible acoger el requerimiento del cliente, ya que Derco respalda y garantiza todos sus productos, que en el caso de la marca JAC la garantía otorgada era de 3 años o 100.000 kilómetros lo que primero ocurra.

Finalizó su exposición indicando que pese a la existencia de la garantía, el consumidor solicitó dentro de plazo la llamada triple garantía legal, lo que no habría sido cumplido por el proveedor. Finalmente señaló que la conducta del proveedor infringió los artículos 3, letra d), inciso 1°; 12, 20 inciso primero, letra c); 21 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. 

Que a fojas 44 consta haberse notificado la denuncia a DERCOCENTER S.A.

2) Que a fojas 67 y 68 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de ambas partes, oportunidad en que la denunciada, debidamente representada por la abogada Andrea Manríquez Saavedra, como da cuenta la escritura pública de mandato que acompañó a fojas 60, ambas del mismo domicilio, quien contestó por escrito que acompañó a fojas 62 y siguientes, solicitando que la denuncia infraccional

**I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

deducida en contra de su defendida sea rechazada en todas sus partes con costas. Que, en efecto, el 19 de marzo de 2018 el cliente adquirió un station wagon marca JAC, modelo S2 1.5 4x2 SA, y que el 7 de mayo según consta en la orden detallada N° 202790986 dicho vehículo ingresó en grúa al servicio técnico de Dercocenter Plaza Oeste, donde se le hicieron mediciones que detectaron un corte interno en alternador, además de una falla en la batería.

Por ese motivo se le cambió el alternador y la batería. Agregó que este desperfecto del alternador, se pudo haberse evitado siguiendo el proceder del manual del usuario, que en su página 9 indica que la luz de testigo se enciende cuando el alternador deja de cargar, detallando los pasos a seguir, vale decir, el cierre de todos los accesorios eléctricos innecesarios en uso, como la radio, aire acondicionado y las luces interiores, y sin apagar el motor, porque el reinicio del motor consume rápidamente la energía de la batería.

Que los cambios de alternador y batería se hicieron de manera rápida, en una hora y media, con cargo a la garantía y sin costo para el usuario, agregando que la reparación no requería desarme del móvil, y en consecuencia nunca fue desarmado, como se señaló erróneamente en la denuncia.

Que luego, el 22 de mayo del mismo año, según consta en orden detallada N° 0202809696, ingresó al servicio técnico de Derco el vehículo, pero esta vez por un siniestro, en cuya ocasión se le hicieron diversas reparaciones a raíz de la ocurrencia del mismo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el Servicio denunciante pretende que la contraria sea condenada al máximo de la multa prevista en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber infringido a su juicio el proveedor los artículos que indica en su escrito a fojas 30. Para lograr este propósito, a fojas 10 acompañó la factura de compra; y a fojas 11 y 21, acompañó la orden de trabajo N° 0986 (últimos 4 dígitos), documentos que no fueron objetados.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

SEGUNDO: Por su parte, la empresa acompañó a fojas 46 la mismo orden de trabajo N° 0986, y a fojas 58, acompañó la carta de respuesta que dirigió al Sernac, el 16 de Mayo de 2018, donde se advierte que el proveedor dio solución técnica al vehículo con cargo a la garantía, y que la *“Unidad se encuentra reparada y lista para su retiro desde el servicio técnico”*. Estos documentos no fueron objetados.

TERCERO: Que, este sentenciador debe dejar establecido que, a la luz de la prueba rendida, la actora no ha podido acreditar cómo el proveedor del station wagon habría contravenido las disposiciones legales que se dicen infringidas, desde que las probanzas evidencian que el vehículo JAC, ingresó tan solo en una oportunidad al servicio técnico y que la denunciada dio cumplimiento a la garantía otorgada, reparando el desperfecto cubierto por la misma y sin costo para el consumidor.

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

CUARTO: Siguiendo con esta línea argumental, si lo que se reprocha es la mala calidad del producto vendido, ello ciertamente debe plantearse en otro procedimiento y ante quien represente los intereses del fabricante, mas no puede responder por ello la denunciada, quien ha cumplido con sus obligaciones – al menos estas – en la forma descrita en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, a saber: entregó el station wagon y prestó el servicio técnico cuando se le requirió. Si lo que denuncia la actora se debe a la mala calidad del bien, a un defecto de fábrica, lógicamente la requerida no puede ser responsable de ello, toda vez que no fabrica automóviles, solo los vende y únicamente puede estar obligada a eso que se comprometió, esto es, a

**I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

entregar el producto y a repararlo las veces que sea necesario durante el tiempo de vigencia de la garantía, y ambas obligaciones se cumplieron.

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

Que se rechaza la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de DERCOCENTER S.A. conforme se razonó fundadamente en los motivos del presente fallo, sin costas, por cuanto se estima que la actora ha tenido motivo plausible para litigar.

Rol 81.304/ CV

ANÓTESE, DÉJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

DESE CUMPLIMIENTO AL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA.

DESE CUMPLIMIENTO AL ART. 58 BIS DE LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA.

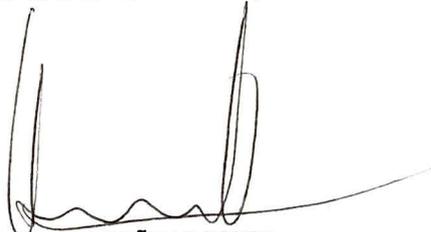
DICTADA POR JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA HERNÁN TRIVIÑO VÁSQUEZ, SECRETARIO ABOGADO.

CERTIFICADO

Cerrillos, 23 de Abril de 2019

El Secretario Abogado que suscribe, certifica en la causa rol 81304, la sentencia de fojas 69 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ

SECRETARIO ABOGADO

JUZGADO POLICIA LOCAL CERRILLOS