



74.556/ AA

Cerrillos, veintinueve de Octubre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1. Que a fojas 19 a 33 el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también el Servicio, representado por don Erick Orellana Jorquera, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna y ciudad de Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la sociedad automotora **H. MOTORES S.A.**, representada por José Pablo Albónico Morán, ambos domiciliados en calle 15 Norte N° 1018, de la ciudad de Viña del Mar.

2. Fundando su presentación, señaló que en virtud del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone al Servicio el artículo 58, inciso primero, de la Ley N° 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, tomó conocimiento a partir de un reclamo que hizo la usuaria **MÓNICA SANDOVAL VÁSQUEZ** el 12 de octubre de 2017, quien expuso ante el Sernac que el día **30 de junio** del mismo año compró un station wagon, marca Mahindra, en la tienda de H. Motores S.A. en el Mall Plaza Oeste, para serle **entregado el 24 de agosto** del mismo año, ocasión en que le informaron que los vehículos diésel presentaban una falla que es común y que consiste en una saturación, pero que andando un tiempo a una velocidad de 80 kms/hora, el problema desaparecía y la luz que mostraba la falla se apagaría. Poco tiempo después, el vehículo comenzó a presentar fallas reiteradas, ingresando al taller mecánico los días **14, 21 y 25 de septiembre de 2017**, debiendo ser reparado en tres oportunidades en menos de un mes de uso. Que el **6 de octubre de 2017** le habrían informado que el móvil se encontraba listo para ser retirado,

por lo que le pidió a su hermano que lo retirara el día 9 del mismo mes, percatándose éste que el station tenía un rayón en la puerta y capot, y que además seguía con fallas de saturación, manifestando inclusive un ruido en el lado derecho. Frente a ello, reclamó ante el proveedor, ingresando además similar requerimiento ante el Servicio Nacional del Consumidor, oportunidad en que pidió que la empresa le devolviera el dinero que había pagado por el station.

3. Que el 26 de octubre de 2017, el proveedor respondió negándose a la solicitud pues, a su juicio, los temas técnicos del móvil ya habían sido solucionados con cargo a la garantía de la marca, sin costo para la usuaria, encontrándose listo para su retiro en la sucursal de Lonquén, y que inclusive, la raya en el capot era superficial y que también ese detalle había sido debidamente solucionado.

4. Que en razón de todo lo expuesto, el Servicio sostuvo que la denunciada habría infringido los **artículos 12, 20 letras c) y f), 21 y 23** inciso primero, de la Ley Nº 19.496, del Consumidor.

5. Que a fojas 56 el servicio denunciante modificó su libelo, para que la sociedad automotriz fuera notificada de la denuncia por medio del **jefe de local** en el Mall Plaza Oeste, don **Mario Sepúlveda**.

6. A fojas 61 consta haberse notificado esta denuncia.

7. En lo principal de fojas 45, **MÓNICA MERCEDES SANDOVAL VÁSQUEZ**, ejecutiva en administración y ventas, domiciliada en calle Nueva San Martín Nº 1801, comuna de Maipú, se hizo parte sobre la base de los antecedentes expuestos en la denuncia que presentó el Sernac; y, en el primer otrosí del mismo escrito interpuso demanda civil en contra de **H. MOTORES S.A.**, representada por don José Pablo Albónico Morán, ambos domiciliados en calle 15 Norte Nº 1018, Viña del Mar, solicitando a título de daño emergente, lucro cesante y daño moral la cantidad de \$24.144.665 pesos, más un monto por la devaluación del vehículo, con reajustes, intereses y costas. A fojas 54 consta haberse notificado esta demanda.

8. Que a fojas 91 a 93, y 100 a 106 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, en cuya oportunidad la denunciada y demandada **H. MOTORES S.A.**, representada por los abogados JEAN PAUL COUCHOT BAÑADOS y CARLOS PATRICIO MALDONADO GARRIDO, conforme a la escritura de mandato que acompañaron a fojas 63, domiciliados en calle **13 Norte N° 853, piso 9, Viña del Mar**, contestaron la denuncia y demanda civil negando la efectividad de todos y cada uno de los hechos y alegaciones expuestos por la contraria infraccional y civil, indicando que efectivamente el 30 de junio de 2017 la actora adquirió un vehículo marca Mahindra, modelo XUV500 2WD EURO V, tipo XUV, año 2017, placa patente JVBY-34, mediante factura N° 48214, indicando que el motivo por el cual el station de la actora ingresó a revisión se debió a una falla en la regeneración del sistema de emisión de partículas de gases de escape, y que ante ello, se tomó contacto con la oficina que tienen en Maipú para efectos de solicitar su reparación. Que el **14 de septiembre** del mismo año se reparó el sistema de regeneración bajo la **orden de trabajo N° 33257**, que se acompañó a fojas 66, la que se hizo de forma gratuita por aplicación de la garantía voluntaria. Que luego, el **21 de septiembre** de 2017, se hizo la revisión de regeneración por segunda vez, a fin de controlar la revisión efectuada, bajo la orden de trabajo **N° 33425**, acompañada a fojas 67, sin costo para el cliente por aplicación de la garantía voluntaria, siendo devuelto a la demandante ese mismo día.

Que luego, el **25 de septiembre** del mismo año, se le realizó una tercera revisión bajo la orden de trabajo **N° 33700**, sin costo para el usuario, la que fue acompañada a fojas 68, ocasión en que se determinó el cambio de presión diferencial, practicándose luego una prueba en ruta que permitió arribar a la conclusión de que el vehículo se encontraba en perfectas condiciones, siendo devuelto a su dueña el mismo día del ingreso, vale decir, el 25 de Septiembre.

M

Indicó el proveedor que, desde octubre de 2017, el station Mahindra de la demandante, se encuentra en sus instalaciones esperando a ser retirado, el que aún cuenta con una garantía voluntaria vigente.

9. Que a fojas 91, 92, 93 y 100 a 108 se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba; y a fojas 123 se ordenó dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que analizados los antecedentes ya relatados, es posible establecer que: **(1)** la usuaria el 30 de Junio de 2017 compró a "H. Motores S.A." el station wagon marca Mahindra, del año 2017, en la suma de \$13.011.000 pesos IVA incluido, de acuerdo con la factura electrónica que está acompañada a fojas 72; **(2)** que asimismo, se debe tener por acreditado que ese vehículo fue ingresado al servicio técnico de la automotora en tres ocasiones, de acuerdo con las órdenes de trabajo que rolan a fojas 66, 67 y 68, que aluden a ingresos efectuados los días 14, 21 y 25 de Septiembre de 2017, todas con cargo a la garantía y sin costo para la consumidora; y **(3)** que el vehículo se encuentra en dependencias del proveedor desde el mes de octubre de 2017, sin que la usuaria lo haya retirado, pese a que se encuentra disponible para ello.

SEGUNDO: Que, en cuanto a las fallas que presentó el vehículo y grado de dificultad de las mismas, debe señalarse que de acuerdo con lo que establece en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la actora probar que las deficiencias tendrían la gravedad que exige el artículo 20 letra e) de la ley N° 19.496, esto es, que los defectos del station lo habrían hecho *inapto* para el uso para el que estaba destinado.

Que en lo concerniente a la existencia de una eventual infracción que sirva de base para un pronunciamiento favorable de esta sede, acerca del derecho de la usuaria para pedir y acceder a la devolución de la cantidad pagada por el bien, se debe señalar que no se logra visualizar alguna prueba destinada a acreditar la concurrencia de alguna de las hipótesis que

contempla el citado artículo 20 de la Ley del Consumidor, que son en definitiva las circunstancias que el legislador contempló para la procedencia de ese derecho reparatorio.

TERCERO: Que, siguiendo con el razonamiento iniciado en el motivo anterior, en la especie se trata que la demandante Mónica Sandoval Vásquez compró a la demandada el vehículo ya singularizado, el que le fue entregado el 24 de Agosto de 2017, conforme al acta que rola a fojas 9 y repetida a fojas 38. Luego, la primera obligación de la demandada como vendedora, la de entregar la cosa, está cumplida y ninguna infracción a la ley 19.496 puede haber, al menos en este aspecto.

En seguida, está obligada la demandada como proveedora, a darle el servicio técnico necesario al vehículo y a responder por la garantía correspondiente. Y resulta que todo ello se ha cumplido en la especie, al menos así se desprende del mérito de autos, pues la denunciada y demandada ha reparado el móvil a su costo, cada vez que ha sido requerida, cumpliendo así con su obligación legal. 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 demandada, quien ha cumplido con sus obligaciones en la forma descrita en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, a saber, entregar el station wagon y prestar el servicio técnico cuando se le ha requerido. Si los daños que se denuncian por el actor se deben a la mala calidad del producto, o a un defecto de fábrica, la querellada y demandada no puede ser responsable de ese perjuicio, toda vez que no fabrica vehículos, sólo los vende y únicamente puede estar obligada a aquello que se comprometió, a saber, a entregarlo y a repararlo las veces que sea necesario en el tiempo de la garantía, y ambas obligaciones se cumplieron.

CUARTO: Que de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la ley 19.496, comete infracción a este cuerpo normativo 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.

Como puede apreciarse de la transcripción de la norma, el sistema de responsabilidad de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se construye en lo que interesa a este proceso, sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio. El criterio de imputación mínimo por consiguiente es la negligencia, culpa o imprudencia, de modo que la sanción y la indemnización de los perjuicios causados resultarán procedentes únicamente en tanto el resultado dañoso –el menoscabo del consumidor en las palabras de la ley- sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor.

No debe dejar de considerarse que la existencia de los derechos a que se refieren los artículos 20 y 21 de la ley 19.496, está condicionada a que después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien *inapto* para el uso o consumo para el que está destinado, y lo cierto es que a juicio del tribunal, los defectos que exhibió el vehículo en cuestión y que se han señalado por el Servicio denunciante y la demandante, a juicio del tribunal no han producido ese efecto, ni existe prueba suficiente que permita atribuirlos a negligencia del proveedor.

Que, en este escenario, resulta evidente que no hay antecedentes que permitan estimar que la denunciada no habría cumplido con la garantía otorgada al vehículo de la usuaria, que haya actuado con negligencia o que haya causado menoscabo a esta última, de manera tal que no se configura ninguna de las hipótesis de la ley 19.496 que autorizan a imponer sanciones al proveedor. En otras palabras, el mero hecho de entregarse un producto con algún defecto, no determina necesariamente la infracción legal y la consecuente multa y, en su caso, la obligación de indemnizar, en tanto no pueda atribuirse *negligencia* al proveedor y se cause menoscabo al consumidor, y en el caso de autos no hay prueba idónea de acto negligente, no pudiendo éste presumirse por el solo hecho de las fallas.

Que, contrariamente a ello, del mérito que arrojan los antecedentes se puede establecer que el vehículo fue reparado conforme al sistema de garantía ofrecida por la vendedora, activando la denunciada la garantía y reparando oportunamente los desperfectos presentados, sin costo para la demandante, y actualmente no presenta problemas mecánicos atribuibles al proveedor, al menos no hay prueba de que ello persista.

QUINTO: Por lo que, no existe controversia sobre las fallas que presentó el móvil, consistentes en una regeneración, pues ambas partes lo reconocen, además de la revisión de un ruido en el costado derecho del station. Corrobora esto la orden de trabajo N° 33257 del 14 de Septiembre de 2017, que rola a fojas 6, 39 y 66, que da cuenta de la revisión del sistema de regeneración; la orden de trabajo N° 33425 del 21 de Septiembre del mismo año, que rola a fojas 7, 40 y 67, que da cuenta de una segunda revisión de regeneración para efectos de controlar la anterior, incluyendo prueba de ruta y revisión de un ruido en el lado derecho del vehículo; y, la orden de trabajo N° 33700 de 25 de Septiembre de este año, que rola a fojas 8, 41 y 68, que alude a una revisión que incluyó cambio de presión diferencial y prueba en ruta.

SEXTO: Que a fojas 100 y siguientes, conforme a la lista que acompañó a fojas 89, la denunciada y demandada rindió prueba consistente en la declaración del **testigo Héctor Aburto Urra**, técnico automotriz, quien legalmente examinado y tachado, coincidió con los dichos de la parte que lo presentó, señalando que el station wagon ingresó en 3 oportunidades al taller de la automotora, y que en el último ingreso se le reemplazó una pieza que en la revisión anterior no se encontraba disponible

- En efecto, el testigo declaró, en lo sustancial lo siguiente: que el primer ingreso al servicio técnico en el mes de septiembre de 2017, se debió a la existencia de un testigo encendido, *"un chek engine, que indica una carga en gramos excesiva registrada por el filtro de partículas, el cual, con un procedimiento práctico de rutina (...) se puede lograr revertir el registro indicado como chek engine. En esa visita se le realizó un diagnóstico*

electrónico con el cual uno puede forzar una limpieza del sistema o regeneración, se le entregó el vehículo al cliente.”

- Posterior a eso *“hace un segundo ingreso en el mismo mes y aludiendo el mismo síntoma, a lo cual se le solicitó dejar un tiempo adicional en el taller para realizar prueba, y un diagnóstico para confirmar procedimiento o necesidad de algún repuesto; se determina el cambio de un sensor llamado depresión variable, el que no se encontraba disponible por parte del importador, con lo que se llega de acuerdo con el cliente que haga un retiro momentáneo (del vehículo) hasta la llegada del repuesto”.*

- El tercer ingreso tuvo relación *“con el cambio del repuesto pendiente que se había solicitado. A contar de esa fecha, septiembre, el cliente no hizo retiro del vehículo desde las dependencias hasta el día de hoy, siendo informado vía telefónica y por carta certificada que el vehículo se encuentra disponible para ser retirado.”*

Contrainterrogado el testigo, señaló que en el primer ingreso del station al taller, por protocolo se le hizo un diagnóstico de acuerdo al síntoma que presentaba, sin que se registrara falla, ya que se trató de un *“código de avería corregible con el scanner”*. Además, se explayó para agregar que el protocolo indica que se debe realizar el diagnóstico electrónico de falla, registrado en el tablero del móvil, lo que no necesariamente condiciona el funcionamiento del vehículo, ya que puede dejar datos solamente históricos, los cuales pueden ser leídos y corregidos en el primer ingreso, lo que ocurrió efectivamente en este caso.

Contrainterrogado agregó que el protocolo indica que de no haber un registro electrónico permanente se puede o permite eliminarlo del sistema de registros del computador del vehículo, con el segundo ingreso, *“siendo repetido el síntoma y aun así no registrando en el scanner pieza o sistema con falla, bajo asesoría del importador se sugiere el cambio preventivo de la pieza mencionada”*.

SÉPTIMO: Que a fojas 101 el Servicio denunciante tachó al testigo señor Aburto Urra, por cuanto le afectaría la inhabilidad contemplada en el

artículo 358, N° 5, del Código de Procedimiento Civil, al tratarse de un dependiente que presta servicios a la denunciada.

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este juez apreciará el testimonio del único testigo en la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, debiendo analizarse sus dichos al tenor de ese texto legal. Por tal razón, no se dará lugar a la tacha planteada por el Sernac, como se dirá en lo resolutivo.

OCTAVO: Que a fojas 108, la demandante Mónica Sandoval Vásquez absolvió posiciones, señalando que el vehículo aún se encuentra en el local de H. Motores S.A., y que no lo ha retirado *“porque no me da confianza (...) me pareció que la empresa no es confiable para hacerse cargo de reparar un vehículo, el cual me dijeron que necesitaban un repuesto, y yo no estuve de acuerdo en que un vehículo cero kilómetro que en un tiempo de menos de un mes presentara ese tipo de anomalías y menos un repuesto. Por eso no lo retiré, ya que quedé en desacuerdo con las explicaciones que me daban cada vez”*. Y agrega *“No sé el estado actual de funcionamiento del vehículo. No lo sé, ya que no lo retiré...”*

Esta prueba no adiciona elementos nuevos que modifiquen la controversia.

NOVENO: Que a fojas 123 se desarrolló la audiencia de exhibición de un documento consistente en la exposición de parte de la demandante de la póliza de garantía, lo que efectivamente hizo, dejando a fojas 110 y siguientes copia del contrato.

DÉCIMO: Que del mérito de los antecedentes aportados por las partes, no es posible constatar, fuera de toda duda razonable, la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que de los documentos acompañados, la prueba testimonial, la absolución de posiciones y de la lectura de los escritos de denuncia, demanda y sus contestaciones, las tres órdenes de trabajo y el recibo de conformidad (a fojas 73), se puede establecer que el station wagon fue reparado conforme al sistema de garantía ofrecida por el vendedor, y que actualmente no presenta problemas

mecánicos y se encuentra a disposición de la compradora, como lo ha reiterado el proveedor. Se hace necesario resaltar lo expuesto por la usuaria acerca del estado de su vehículo, cuando a fojas 108 absolvió posiciones: *"No sé el estado actual de funcionamiento del vehículo. No lo sé, ya que no lo retiré..."*; y el proveedor ha señalado en su contestación a la denuncia que *"esta parte ha puesto en conocimiento de la demandante que su vehículo puede ser retirado en perfectas condiciones."*

En consecuencia, se establece que la empresa H. Motores S.A. ha dado cumplimiento a las obligaciones que le impone la Ley del Consumidor, activando la garantía y reparando oportunamente la o las fallas del vehículo, sin costo para la usuaria, por lo que forzosamente se desprende que no se ha configurado infracción en este caso, a ninguna de las hipótesis que plantea el artículo 20 de la Ley N° 19.496, y consecuente con ello, la presente denuncia no podrá prosperar, como se dirá en lo resolutivo.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA:

DÉCIMO PRIMERO: Por los motivos anotados, y atendido que en la especie no se ha configurado infracción, procede que se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios, como se dirá a continuación. M

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 8, 9, 14 y 18 de la Ley 18.87; 13 de la ley N° 15.231; 1.698 del Código Civil; y pertinentes de la ley N° 19.496 que se han mencionado en el presente fallo, se declara:

A) Que no ha lugar a la denuncia del Sernac y demanda civil de Mónica Sandoval Vásquez, presentadas en contra de la empresa H. Motores S.A. a fojas 19 y 45, respectivamente, conforme se razonó en los motivos primero al décimo primero del presente fallo.

B) Que no ha lugar a la condena en costas que solicitó la empresa proveedora, por estimarse que tanto el Sernac como la demandante han tenido motivo plausible para litigar.

C) Que se rechaza la tacha formulada por el Sernac en contra del único testigo en la causa, conforme se argumentó en el motivo séptimo.

Rol 74.556/ AA.

ANÓTESE, DÉJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

**DESE CUMPLIMIENTO POR EL SEÑOR SECRETARIO AL ART. 58 BIS DE
LA LEY 19.496, UNA VEZ EJECUTORIADA ESTA SENTENCIA.**

Dictada por el Juez Titular don Juan José Correa González.

Autoriza don Hernán Triviño Vásquez, Secretario Abogado.

CERTIFICADO

Cerrillos, 01 de Abril de 2019

El Secretario Abogado que suscribe, certifica en la causa rol 74556 la sentencia de fojas 130 y siguientes se encuentra ejecutoriada.



JUZGADO POLICIA
SECRETARIO
HERNAN TRIVIÑO VASQUEZ
SECRETARIO ABOGADO
JUZGADO POLICIA LOCAL CERRILLOS