

no me da (1-1)

que ANTOFAGASTA, a quince días del mes de Mayo del
y catorce.-

| |
|--|
| R. REGISTRO DE SENTENCIAS No. dos mil. 10 DIC. 2014 REGION DE ANTOFAGASTA |
|--|

VISTOS:

y A fojas 12 y siguientes, **MARCELO MIRANDA**, abogado, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, ambos con domicilio en Pasaje Argomedo N° 269, Antofagasta, formula denuncia infraccional en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por doña Carolina Torreblanca Guerrero, Cédula Nacional de Identidad N° 14.145.065-4, Jefa de Sucursal, todos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, local **H-A-L-K**, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley.

Los a A fojas 53 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y del apoderado de la parte denunciada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

lde ldo :que **Primero:** Que, a fojas 12 y siguientes, don Marcelo Miranda Cortes, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, formula denuncia en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, por infracción a los artículos 1 N° 3, 3° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, razón por la cual, solicita se le condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 29 de Julio del 2013, se constituyó en el local de la denunciada ubicado en calle Balmaceda N° 2355 local **H-A-L-K**, constatando que esta no cumple con la normativa legal en lo que dice relación con el deber de información por cuanto respecto a la garantía voluntaria entrega información verbal, no entregando la póliza de garantía al consumidor lo que implica que el consumidor no tiene certeza de los requisitos y condiciones que debe cumplir para poder ejercerla en los casos en que el proveedor lo autorice, infringiendo los artículos 10 N° 3, entregar la información básica comercial, artículo 3° letra b), el derecho del

consumidor a una información veraz y oportuna, y al artículo 23 inciso primero, negligencia en la prestación del servicio.

Tercero: Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 34 y siguientes, en los siguientes términos:

a) Que, la denuncia sea desestimada, con costas, por cuanto lo que ocurrió fue que a la jefa de la sucursal el fiscalizador le hizo diversas preguntas, en donde hubo un error de expresión de ésta, producto de una confusión en relación a la Ley de Protección al Consumidor, pero no se ha cometido infracción a la ley.

b) En cuanto a la información básica comercial, su representada pone en conocimiento de los consumidores toda la información que pueda considerarse básica comercial, entre ellas, las garantías, a través de las "Pólizas de Garantía"; la garantía legal no se informa por escrito por estar en la ley, por lo que no tiene la obligación de información; con respecto a la garantía de tres meses, no es más que una garantía legal por lo que no tienen obligación de entregar póliza alguna.

c) Que, no cuentan con una garantía de tres meses distinta a la que otorga la ley.

d) Que, las garantías voluntarias que otorgan constan en las pólizas que se entregan, junto a los equipos móviles que adquieren los consumidores.

e) Que, en cuanto a la infracción al artículo 3° letra b), no hay infracción, por cuanto, la garantía voluntaria viene en folletos escritos dentro de las cajas de cada equipo y de la legal no tienen obligación de informar.

f) Que, en cuanto a la infracción al artículo 23, no se ha actuado con negligencia en la prestación del servicio, pues la denuncia no se ha iniciado por un reclamo de un consumidor, sino producto de un mal entendido en un proceso de fiscalización y que toda la información en relación a las garantías constan en las respectivas pólizas que son entregadas en la adquisición de un equipo y en la ley.

Cuarto: Que, para acreditar su denuncia, el Sernac acompañó los siguientes documentos:

Qu
lo

Se:

en
3°

h)
hi.

COI
e~
nec
art

dif
de
neg

) 23 - A fojas 9, Constancia de visita al local de la denunciada con fecha 29 de Julio del 2013.

:>jas A Fojas 10 y 11 Acta Ministro de Fé y en el comparendo de estilo acompañó Copia de solicitud de suministro de servicio telefónico móvil entregado por la empresa Claro S.A, el día de la visita del Ministro de fé, la que rola a fojas 46.

> lo Copia de contrato de arriendo con opción de compra, a el personas y empresas entregado por la jefa del local el día > un de la inspección, que rola a fojas 47 a 49; además, ri en presentó el testimonio de Eduardo Enrique Valenzuela Tapia, o se que rola a fojas 53 vuelta y siguientes, el que sostiene su toda que fue testigo presencial y que frente a la solicitud o =ntre de consulta a la jefa del local sobre la información que se) por les entregaba a los consumidores sobre la garantía ,n de voluntaria, o bien, extendidas, ésta señaló que se les 3. no entregaba dicha información, exhibiendo información que ienen sólo comprendía información sobre el servicio y temas contractuales o de suministro.

Quinto: Que, para acreditar su versión la denunciada acompañó los siguientes documentos que rolan a fojas 33, consistentes en:

Certificado de garantía que viene con los equipos celulares móviles, que consta en guía del usuario LG E900h

Certificado de garantía pre pago y post pago que Claro Chile entrega a sus clientes.

Certificado de garantía de equipos refaccionados que Claro Chile entrega a sus clientes.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° letra b) que dispone: **"Son derechos y deberes de consumidor:**

b) E~ derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos". Asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 inciso primero que dispone: **"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 de respectivo bien o servicio''.

Séptimo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma cómo lo declara el denunciante, sin que los documentos que rolan a fojas 33 acompañados por la denunciada, logren desvirtuar la denuncia, por cuanto, y aún cuando al parecer tienen escrituradas la garantía voluntaria, lo cierto y concreto es que en la visita inspectiva hecha por el ministro de fe, el día 29 de Julio del 2013, a la sucursal de Balmaceda N° 2355, local H-A-L-K, ellos no fueron exhibidos, habiendo por tanto, incurrido la empresa denunciada **CLARO CHILE S.A.**, en infracción al artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, no así respecto al artículo 23 de dicho cuerpo legal.

Octavo: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 12 y siguientes, en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, sólo en el aspecto determinado en el considerando anterior.

y **VISTOS**, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se acoge la denuncia de fojas 12 y siguientes y se condena a la empresa **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por doña **CAROLINA TORREBLANCA GUERRERO**, a pagar una multa de **15 U.T.M**, por infringir lo preceptuado en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496.
- b) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- c) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Verónica y Sca

a, Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su
o oportunidad, archívese.

Rol N° 24.131/13-7

r,
te
os
ue
la
Ún
lo
el
de
s,
LE
6,
ío
sa
el
as
os
y
os
se
da
ar
el
se
de



Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. *Juez* Titular.-

Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaría
Subrogante.-



