

Del Rol N° 61.315-2014.-

Coyhaique, a diecisiete de diciembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 29 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del ENTEL PCS representada para estos efectos por doña ENRICO ROSSI GARON, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 340 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 20 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora por doña BRENDA SOLNAGE BAHAMONDE OJEDA, cédula de identidad n° 15.071.870-8, Chilena, no indica domicilio; en razón de que el día 25 de noviembre de 2013, la consumidora denunciante adquirió de la denunciada un teléfono móvil marca Samsung Modelo 5360 por la suma de \$49.990; compra que realizó en razón de que dicho producto tenía una promoción de bolsas de minutos (sic) y de internet los cuales fueron activadas por ejecutivo de la empresa denunciada.

Agrega que con posterioridad a la compra del aparato telefónico, el producto comenzó a fallar, razón por la cual la consumidora presentó reclamo ante la proveedora, puesto que las denominadas “bolsas de minutos” nunca funcionaron. Así, los

negligente en la prestación del servicio de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que ante los hechos, y antecedentes allegados a este proceso, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica que impone el artículo 14° de la ley N° 18.287, no logra acreditarse de forma indubitable que la denunciada efectivamente hubiere incurrido en una infracción a la normativa de la ley N° 19.496, específicamente en los citados artículos 20 y 23, por cuanto de los hechos en que se funda la denuncia, fluye que la consumidora en su oportunidad hizo uso del derecho contemplado en el artículo 20 de la ley N° 19.496, esto es es, acceder a la reparación gratuita del bien adquirido, razón or la cual no se vislumbra alguna vulneración a tal precepto, aun cuando logra configurarse contravención al artículo 23° por cuanto, reconociendo el proveedor el desperfecto con el que funcionaba el aparato móvil comprado por la señora Bahamonde Ojeda, no se le dio una respuesta diligente a su requerimiento en calidad de consumidora, menoscabando sus derechos como tal, dilatando un proceso por más de un año, en el que ha sido conocido estos antecedentes en sede administrativa como, posteriormente por este ente jurisdiccional;

TERCERO: Que sin perjuicio de lo razonado en el basamento que precede huelga señalar que la denunciada y la consumidora han suscrito documento que dan cuenta del avenimiento suscrito por estos tendientes a resarcir las pérdidas denunciadas por la señora Bahamonde Ojeda, lo anterior conforme al acta de comparendo de fojas 120 y escrito presentado

de consuno por proveedor y consumidor a fojas 123 en cuanto a la materia indemnizatoria intentada primigeniamente

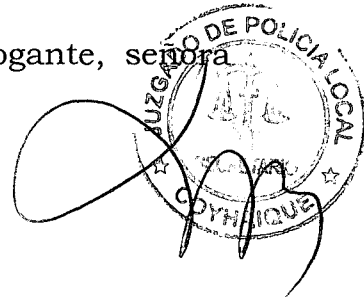
CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Iltrma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado en lo considerativo de esta sentencia, sirviendo ello a la vez de aliciente para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, no por eso susceptible de ser soslayado de plano y; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 29 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a ENTEL PCS, representada en autos por doña **Enrico Rossi Garín**, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-



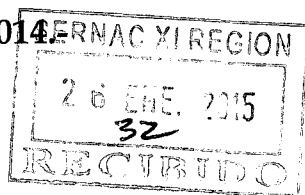
Coyhaique a catorce de enero de dos mil quince.-

Certifíquese por el señor Secretario del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

Proveyó el Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz. -

Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

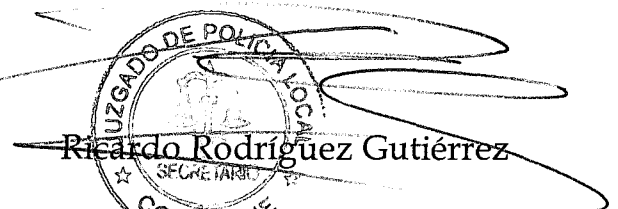
ROL 61.315/2014



CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 14 de enero de 2015.-


Ricardo Rodríguez Gutiérrez
SECRETARIO TITULAR.-

A circular official seal of the "JUZGADO DE POLICIA LOCAL" is partially obscured by a large, stylized signature. The signature is written in black ink and overlaps the seal. Below the signature, the name "Ricardo Rodríguez Gutiérrez" and the title "SECRETARIO TITULAR.-" are printed.

