

Sumario a parte.

SERNAC XI REGION
18 FEB. 2015
RECIBIDO



REGISTRO DE SENTENCIAS
30 SET. 2015
REGION AISEN

CAUSA ROL N° 45.634/2014

PUERTO AISEN, a cinco de Enero de dos mil quince.

VISTOS:
fs. 1 a fs. 6 rola Denuncia hecha por don MANUEL ZAMORANO LOPEZ, Rut N° 11.691.382-8, casado, estudios medios, obrero, domiciliado en Simpson N° 220, Puerto Aysén, en contra del establecimiento ENTEL por cuando dice que compro en la tienda ABC DIN un celular marca Samsung GT -S6500L y que por problema de funcionamiento y al haber pasado el tiempo de garantía fue derivado a la denunciada para mandar su equipo a servicio técnico en donde se le responde que su celular tiene la tarjeta de memoria agripada por sumersión en el agua, lo que no es efectivo. Dice que se contactó con la denunciada en donde se le ofrece recargar su teléfono con la suma de \$ 40.000 en llamadas porque el costo de reparación es \$ 45.000, a lo cual se niega ya que necesita se lo reparen pues es de su hija. Solicita en suma la reparación o la reposición, además de una recompensa por tres meses que no ha podido usar el teléfono.

- A fs. 16, la denunciada contesta la denuncia señalando que el actor es cliente de prepago con la línea 82693045, adquiriendo el equipo el 1° de Junio de 2013 en un Retail. Agrega que Entel ofrece voluntariamente una garantía cubriendo los defectos de material y de fabricación excluyendo los daños imputables al usuario, la que se hace efectiva a través del servicio técnico autorizado. Dice además que el denunciante ingreso su equipo al Servicio técnico diagnosticándose sulfatación en tarjeta electrónica, por lo que esta se encontraba dañada debido a la infiltración de líquido en la tapa de carga, perdiendo, entonces, su garantía, teniendo la reparación un costo de \$ 32.000.- lo que el actor rechazó devolviéndosele el equipo sin reparación. Refiere que el servicio técnico de Entel es el único órgano autorizado por la marca, siendo idóneo y suficientemente capacitado, estando certificado por normas de calidad de servicio de estándar internacional (norma UNE-EN ISO 9001-2008) conforme lo acredita la Asociación Española de Normalización y Certificación. Esta garantía es por un

año desde la fecha de adquisición del producto, pero se excluye en los casos que señala como uso indebido y por defectos o daños producidos por derrame de líquido, lo que ha ocurrido por la acción atribuible al usuario. Refiere que no existe infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores y que su representada dio cumplimiento a toda la normativa legal y contractual. En subsidio señala que de conformidad a lo señalado en el art. 24 de la Ley 19.496 no procede aplicación de multa alguna tratándose de incumplimiento de normas sobre garantía, pues en el evento procede que el juez de la causa declare el deber del proveedor de respetar el derecho de cambio, devolución o reparación gratuita que tiene el consumidor, de acuerdo a la opción de este último. Pide en definitiva se niegue lugar a la denuncia con expresa condena en costas.

- Se citó a las partes a comparendo de estilo, el cual se realizó a fojas 26 con la sola asistencia de la denunciada. Se rindió sólo prueba documental. Se trajeron los autos para resolver, Y;

CONSIDERANDO:

1º) Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, no queda debidamente acreditado que la denunciada ENTEL S.A haya incurrido en alguna infracción a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, toda vez que los solos antecedentes del denuncia de fs. 1 a 6 resultan insuficientes para dar por establecido algún hecho infraccional alusivo a algún incumplimiento relativo a la garantía del equipo móvil reclamado por la denunciante, por lo que necesariamente no podrá hacerse lugar a la denuncia.

Y VISTOS, ADEMÁS, lo señalado en los Arts. 13, y 14 de la Ley 15.231; 1, 3, 23, 50 de la Ley N° 19.496 y 1, 9, 17, 22 y demás pertinentes de la Ley 18.287; SE DECLARA:

1º Que NO SE HACE LUGAR a la denuncia de fs. 1 y siguientes y, en consecuencia, SE ABSUELVE a ENTEL S.A, sin costas por haber tenido la denunciada motivo plausible para litigar.



Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese,
debiendo remitirse copia al Servicio Nacional del Consumidor.-

[Handwritten signature]

Resolvió don OSCAR EDUARDO MACIAS CONTRERAS, Juez de
Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza don HECTOR
BALLESTEROS MUÑOZ, Secretario Titular.

[Handwritten signature]

