SERNAC XI REGION
26 SET. 2016
280
RECIBIDO

REGISTRO DE SENTENCIAS
16 ENE. 2017
REGION AYSEN

Del Rol N° 73.678-2015.-

Coyhaique, a dieciséis de septiembre del dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes comparece doña KARINA ACEVEDO AUAD, en su calidad de Directora Regional de Aysén del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de EMPRESA ELECTRICA DE AYSEN S.A. nombre de fantasía "EDELAYSEN" RUT 88.272600-2, representada para los efectos de lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley 19.496, por su gerente Zonal don Germán Monje Carrasco, ignora RUT, profesión u oficio, o por quien haga las veces de tal; ambos domiciliados en calle Francisco Bilbao N° 412 de Coyhaique, por infracción a lo dispuesto en los artículos 21 y 23 ambos de la ley N° 19.496. Funda su denuncia en el hecho que con fecha 23 de octubre de 2015 se interpone reclamo administrativo ante el servicio denunciante y en calidad de consumidora por doña **Paula Navarro Martínez, C.I. 16.975.095-5,** chilena, domiciliada en calle Freire N° 1495 de Coyhaique en el que expone que con fecha 24 de septiembre de 2015 compró 2 equipos móviles marca LG L50 por la suma total de $142.920, conforme a boleta electrónica emitida al efecto, precio que se descontaría a través de cuenta de suministro eléctrico en 12 cuotas de $11.910. Agrega en su reclamo la consumidora que los equipos presentaron fallas que impedían su correcto uso por lo que se apersonó en dependencias de la denunciada el día 28 de septiembre de 2015 con objeto de ejercer

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE

su derecho a la garantía legal, informándosele por el encargado de ventas que los móviles eran de la empresa Entel, por lo que debía llevarlos a dicha empresa para que le sean recibidos, empresa que debía emitir un informe técnico al efecto. Agrega el servicio denunciante que al momento de la compra de los teléfonos, la consumidora suscribió con el proveedor denunciado un contrato de compraventa de bienes muebles el que el la cláusula atingente a "garantías" dispone en su inciso 2° que " la garantía legal se extenderá hasta los 3 meses siguientes a la fecha de recepción de los bienes adquiridos de este contrato, lo que se entenderá sin perjuicio de que el fabricante o importador establezca otro régimen de garantía, obligación que no será exigible al vendedor. Presentado un producto a objeto de ejercer la garantía, por problemas o fallas no imputables al comprador, dicho producto será derivado al fabricante o importador, o a sus servicios técnicos autorizados según sea el caso, aparte de las otras alternativas por la ley". En tal sentido expone el servicio denunciante que dicha cláusula es una abierta contradicción con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley N° 19.496, en tanto dicha norma otorga la opción al consumidor de dirigirse indistinta o conjuntamente a su completa elección al vendedor, fabricante o importador; así, en tal orden de ideas se vulnera el derecho que el consumidor ostenta conforme a la norma citada y consecuencialmente configura una infracción, además, a lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley de protección de derechos del consumidor; razones todas por las que, previas citas legales, el servicio denunciante solicita se

condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley 19.496 dispone, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 21 y siguientes comparece don Álvaro Méndez Vielmas, abogado, apoderado por la denunciada quien formulando descargos a la denuncia expone en lo pertinente que en cuanto a la supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496, ella no es efectiva en tanto que con fecha 23 de octubre de 2015, doña Paula Navarro Martínez, en adelante la consumidora, se acercó a oficinas de la denunciada manifestando que uno de los equipos comprados un mes antes, presentaba fallas solicitando el cambio del equipo por otro modelo. Frente a tal situación personal de la denunciada le manifestó que para realizar el cambio del equipo era necesario contar con un certificado del servicio técnico de Entel, que señalase que el equipo presentaba fallas de fábrica, ofreciéndosele la posibilidad de dejar el equipo en la oficina de la denunciada para tal efecto o que la consumidora lo llevase directamente a Entel para los mismos efectos de análisis técnico. Agrega la denunciada que la consumidora se negó a las dos posibilidades entregadas por la empresa señalando que el proveedor tenía la obligación de cambiarle el equipo, retirándose molesta de las dependencias de la denunciada. Es por ello que esgrime la denunciada que no habría infracción a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 19.496, por cuanto no se ha incumplido el deber de otorgar al consumidor la garantía legal dispuesta en el citado precepto, por cuanto tal prerrogativa depende de que el desperfecto no fuere imputable al consumidor, siendo la única

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE

manera de determinarlo a través de un estudio técnico. Expone que tampoco habría infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, en tanto el actuar de la denunciada no resulta negligente en caso, muy por el contrario indica que fue la propia consumidora quien se negó a cumplir con algo tan sencillo como entregar el aparato para su revisión; en razón de ello debe concluirse que la denuncia carece de todo sentido, por lo que solicita al tribunal no hacer lugar a la denuncia;

Que a fojas 24 se despachó citación a la consumidora denunciada a prestar declaración indagatoria; la cual fuere reiterada conforme consta de certificación de fojas 27 y 28, todas con resultados negativos;

Que a fojas 29 el Tribunal citó a audiencia de comparendo de estilo, audiencia que no se realizó al no haberse ejercido acciones civiles por parte dela consumidora;

Se declara cerrado le procedimiento trayéndose estos autos para su resolución en materia infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el artículo 20 letra c) de la ley N° 19.496 dispone que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que

.-

está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Asimismo –y conforme a la denuncia de autos- el artículo 21 de la citada ley de protección derechos de los consumidores dispone que el ejercicio de los derechos dispuestos en los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la recepción del producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor; asimismo dispone la citada norma, que el consumidor en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse indistintamente al vendedor, fabricante o importador; hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo;

SEGUNDO: Que, conforme al relato contenido en el escrito de denuncia de autos, reafirmado por lo expuesto por la denunciada en sus defensas, la consumidora señora Paola Andrea Navarro Martínez compró dos aparatos telefónicos de la denunciada con fecha 24 de septiembre de 2015 conforme consta de documental de fojas 2, centrándose las imputaciones en el hecho de que el proveedor denunciado no habría respetado las disposiciones legales antes citadas, que dicen relación con el derecho de todo consumidor a ejercer libremente el derecho a garantía bajo ciertas condiciones;

TERCERO: Que más allá de los dichos de la denunciante, reiterados por la propia consumidora en formulario de reclamo administrativo N° R2015K593357, que consta a fojas 1, y pese a las diligencias tendientes a que la señora navarro Martínez, preste indagatoria con objeto de esclarecer los hechos,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE SECRETARIO

no existe probanza alguna que permita a este sentenciador establecer de forma fehaciente que la proveedora denunciada efectivamente haya incurrido en una vulneración a los derechos que los artículos 20 y 21 de la ley 19.496, disponen en favor del consumidor; en tanto si bien el apoderado de la denunciada en sus defensas reconoce la concurrencia de la consumidora para ejercer su derecho a "garantía legal" dispuesto en el artículo 20, lo cierto es que, tal prerrogativa en caso alguno opera a todo evento, estableciéndose en el citado artículo 21 del cuerpo legal en análisis, la excepción que opera cuando el desperfecto alegado resulta imputable al consumidor para lo cual, a juicio de este sentenciador es necesario y relevante el análisis técnico respectivo y que, conforme a las probanzas rendidas en el proceso, nunca se concretó;

CUARTO: Que en tal sentido y conforme se puede extraer de lo dispuesto en el artículo 340 del C. Procesal Penal, el tribunal para efectos de establecer una condena, debe adquirir la convicción de haberse cometido efectivamente una –en este caso- acción infraccional susceptible de ser sancionada y que dicha convicción no puede sino resultar de las probanzas allegadas al proceso; convicción que en este caso y conforme a lo expuesto en los basamentos que preceden, no resulta configurada en autos y, visto lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24 50 letras C y D todos de la ley N° 19.496; artículos 13 de la ley N° 15.231, artículos 3°, 14°, 17° de la ley N° 18.287;

.-

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia infraccional contenida en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, absolviéndose en consecuencia a la denunciada EMPRESA ELECTRICA DE AYSEN S.A., representada para estos efectos por don German Monje Carrasco, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

Coyhaique a seis de enero de dos mil dieciséis.-

Certifíquese lo pertinente por el Secretario del Tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

SERNAC XI REGION
12 ENE. 2017
RECIBIDO

Proveyó por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez.-

ROL 73.678/2016.-

CERTIFICO

Que a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 30 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada;

6 de ENERO de 2017.-

Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR