



Setenta y tres 73

ROL: N° 2990-2014/NRB

Talca, a tres de noviembre de dos mil catorce.

VISTO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que, a fojas 21 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., Rut N° 83.382.700-6 representada por don MARCOS SOTO, gerente de tienda, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle 8 Oriente N° 1212, Talca, por incurrir en infracción a los artículos 12, 20 letra C y 23 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO. Que, en lo fáctico la denunciante señala que ha tomado conocimiento que la denunciada no cumpliría con las condiciones de operabilidad de la garantía, toda vez, que no permite al consumidor la elección ante falla del producto comprado. Agrega que con fecha 11 de diciembre de 2013, don OSCAR ANTONIO LÓPEZ GARCÍA, cédula nacional de identidad N° 18.175.938-0 con domicilio en 1 Poniente 21 Sur 0234 Santa Elvira de la comuna de Talca, dedujo reclamo administrativo ante SERNAC en el que expuso: **"El día 26/9 compré un celular en Ripley, el 3/12 concurrí a la tienda, ya que el equipo dejó de funcionar y no realizaba ninguna acción, donde me solicitaron un informe técnico de ENTEL que certificara la falla. El 10/12 recibí mi equipo al cual se le diagnosticó una falla de software, en la compañía telefónica mencionaron que ellos no realizaban ese informe y que lo reparaban automáticamente en caso de falla y que Ripley siempre mencionaba lo mismo. Con el informe que certificaba la falla en mano recurrí a la tienda a exigir el cambio por la ley 3 meses-3 opciones, donde no accedieron al cambio mencionando que el software no lo cubre la garantía y que ellos se guiaban por la garantía de ENTEL. En la póliza de garantía en ninguna parte excluye el software, solo no cubre en caso de alteración, que no es el mío y además según tengo informado la garantía es válida para cualquier falla, además Ripley no informa en ninguna parte que la garantía no incluya el software"**.

TERCERO. Que, según lo expuesto por SERNAC en su libelo, la denunciada respondió al reclamo con fecha 11 de diciembre de 2013, en los siguientes términos: **"A través de la presente acusamos recibo del oficio de la referencia presentado por el Sr. Oscar López García, quien solicita el cambio de un celular ya que según indica ha presentado fallas.**

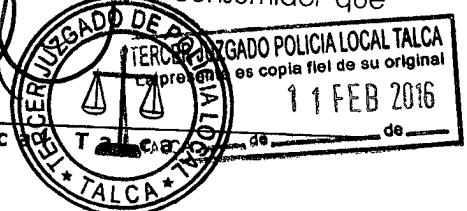
Al respecto quisiéramos señalar que, para realizar el cambio del producto es necesario que el informe del servicio técnico determine que la falla corresponde a un problema de fabricación y que no es atribuible a daños provocados por terceros. Sin ese antecedente, no es posible acceder a la solicitud del cliente.

Para obtener el informe del servicio técnico, el Sr. López debe comunicarse con la compañía ENTEL al teléfono 800 373 123".

CUARTO. Que, SERNAC sostiene que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 12, 20 C, y 23 de la ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores toda vez que el proveedor no respetó los derechos del consumidor al operar la garantía.

La denunciante en su libelo transcribe las disposiciones aludidas, y con respecto al artículo 12 señala que dicha disposición establece la obligatoriedad del contrato en materia del consumo, pero además replica la obligación de ejecutar los contratos de buena fe contenida en el 1546 del Código Civil, por lo que sin duda el ofrecimiento de bienes a sus clientes consumidores y con los plazos de entrega preestablecido por la misma empresa se transforma en un compromiso contractual frente al consumidor que prefiere sus servicios.

Tercer Juzgado de Policía Local
6 Norte 874





SESENTA Y CUATRO 74

La sanción solicitada por la denunciante en virtud de las referidas infracciones asciende al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la ley N° 19.496, vale decir, 50 UTM, con costas.

QUINTO. Que, a fs. 46 y 47 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, realizado con la comparencia de la parte denunciante SERNAC y en rebeldía de la parte denunciada COMERCIAL ECCSA S.A.

SERNAC ratificó íntegramente su acción, y solicitó tener por contestada la denuncia infraccional en rebeldía de la denunciada. El tribunal tuvo por contestada la denuncia en rebeldía de ECCSA S.A.

Siendo llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, esta no se produjo dada la rebeldía de la parte denunciada. Seguidamente, se recibió la causa a prueba, rindiendo la denunciante la documental que rola en autos y solicitando la absolución de posiciones del representante legal de ECCSA S.A., don Marcos Soto. El Tribunal fijó fecha para la audiencia de absolución de posiciones ordenando citar al representante legal de la denunciada, con ello, se puso fin al comparendo.

SEXTO. Que, a fojas 57 y 58 rola la audiencia de absolución de posiciones de don MARCOS ALEJANDRO SOTO REBOLLEDO, cédula de identidad N° 12.558.680-5, en su calidad de representante de ECCSA S.A. El absolvente depuso al tenor del pliego de posiciones rolante a fojas 56 de autos.

SÉPTIMO. Que la parte denunciante rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 9 a 20 y 36 a 45, consistente en: **1)** Copia simple del reclamo N° 7319157, interpuesto ante SERNAC por el consumidor afectado don OSCAR ANTONIO LÓPEZ GARCÍA; **2)** Copia simple de reclamo N° 7539531, de fecha 11 de abril de 2014 interpuesto por doña Fabiola Rozas Pereira, contra comercial ECCSA S.A., por los mismos hechos objeto de este juicio; **3)** Copia simple de reclamo N° 7421647, de fecha 5 de febrero de 2014, interpuesto por doña Eliana Letelier Alborno, contra comercial ECCSA S.A., por los mismos hechos objeto de este juicio.

Que, la parte denunciada comercial ECCSA S.A. no rindió prueba alguna en la presente causa.

OCTAVO. Que, corresponde al Tribunal pronunciarse respecto a la existencia de infracciones a la ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente a los artículos 12, 20 letra C y 23 de la Ley N° 19.496 de dicho cuerpo legal, las que fueron denunciadas por Sernac, y que habrían sido cometidas por comercial ECCSA S.A.

NOVENO. Que, las disposiciones invocadas preceptúan:

Artículo 12: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Artículo 20: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

Letra C) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad".

Artículo 23 inciso primero: "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





Setenta y cinco 75

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".

DÉCIMO. Que, habiendo sido analizado los antecedentes y prueba rendida en autos, conforme las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye que se encuentra acreditado en autos que al consumidor don OSCAR ANTONIO LÓPEZ GARCÍA se le negó el derecho a ejercer la triple opción contenida en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, pues se condicionó su ejercicio a circunstancias no contempladas en la ley, como resulta ser la exigencia de previo informe técnico de la compañía ENTEL, con la agravante de que dicho requisito no le fue informado al consumidor antes de concretarse el acto de consumo.

DÉCIMO PRIMERO. Que, lo concluido en el considerando precedente se desprende de lo manifestado por la propia denunciada, ya que en su carta de respuesta al reclamo administrativo deducido por don OSCAR LÓPEZ GARCÍA ante SERNAC, expresamente reconoce que condiciona la operabilidad de la garantía. Así señala: "(...) para realizar el cambio del producto es necesario que el informe del Servicio Técnico determine que la falla corresponde a un problema de fabricación y que no es atribuible a daños provocados por terceros. Sin ese antecedente, no es posible acceder a la solicitud del cliente."

Que, en la audiencia de absolución de posiciones rolante a fojas 57 y 58, el representante legal de la denunciada refrenda esta condicionalidad de la garantía, aduciendo la existencia de "políticas de garantía".

DECIMO SEGUNDO. Que, por otro lado, en la referida audiencia de fs. 57 y 58, el absolvente señaló que no podía contestar si la limitación de la garantía le había sido informada al consumidor antes de efectuarse el acto de consumo "porque no existió una gestión formal del cliente ante RIPLEY, antes de presentar el reclamo...". Para esta magistratura, la circunstancia de que el proveedor no haya podido dar respuesta a la simple pregunta de si le informó o no al consumidor la limitación o condición de operabilidad de la garantía, unida al resto de los antecedentes y prueba incorporada a estos autos, es suficiente para formar convicción de que efectivamente el consumidor no fue informado oportunamente sobre la forma y limitaciones en que operaba la garantía del bien o producto por el adquirido.

DÉCIMO TERCERO. Que, el no haber puesto en conocimiento del consumidor, antes de la adquisición del aparato celular, las limitaciones de la operabilidad de la garantía de éste, constituye a juicio del Tribunal, vulneración a los estándares de información exigidos por el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 que dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El 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".

DÉCIMO CUARTO. Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes, y considerando además que la parte denunciada no rindió prueba alguna en la presente causa y que se tuvo por contestada la denuncia en su rebeldía, se tendrá por acreditada la infracción al artículo 20 letra C de la Ley 19.496.- en relación a los artículos 23 y 3 letra b) del referido cuerpo legal, y por tanto, se aplicaran las sanciones que en derecho correspondan.

Y teniendo además presente la normativa atinente de la Ley N° 18.287, en especial su artículo 14;

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
En presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
TALCA de de



Setenta y Seis 76

RESUELVO:

1.- **HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida a lo principal de presentación rolante a fojas 21 y siguientes por don **ROBERT FLETCHER ALBA**, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule a la fecha de la denuncia, en contra de **comercial ECCSA S.A.** y consecencialmente, se condena a esta última al pago de una multa equivalente a **VEINTE UTM**, por infracción al artículo 20 letra C de la Ley N° 19.496.- en relación a los artículos 23 y 3 letra b) del referido cuerpo legal.

DOCTR

2.- Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante don **MARCOS ALEJANDRO SOTO REBOLEDO**, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el Centro Penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará Orden de Arresto en su contra; de conformidad al artículo 23 de la Ley 18.287.-

3.- Que se condena en costas a la denunciada.

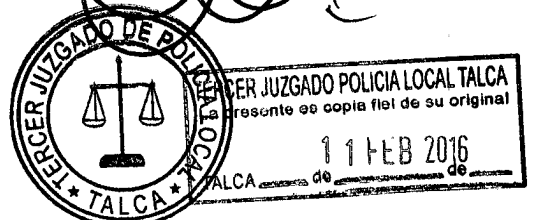
4.- Dese cumplimiento por la Señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese por Carta Certificada al denunciante y por Inspector Municipal a la denunciada, archívese en su oportunidad.

Rol N° 2990-2014/NRB

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

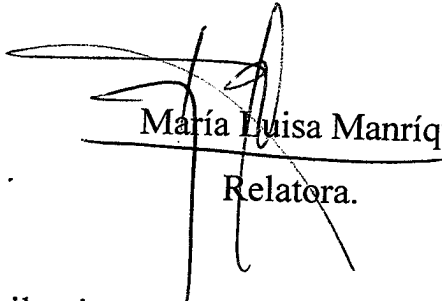
Autoriza doña **NELLY RAMOS BRAVO**, Secretaria Letrada Subrogante.



Ciertos ~~datos~~

113

Certifico: que comparecieron a estrados, escucharon relación pública e hicieron uso de su derecho de alegar la Postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, doña Sandra Espinosa Fuentes, por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule, denunciante y la abogada, doña Alejandra Gaete Andrade, por la parte denunciada. Talca, 13 de julio de 2015.


María Luisa Manríquez Novoa.
Relatora.

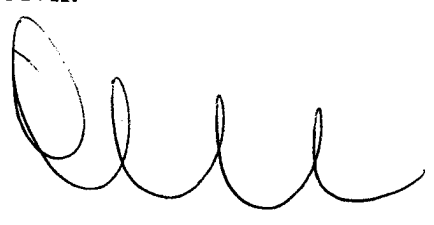
Talca, trece de julio de dos mil quince.

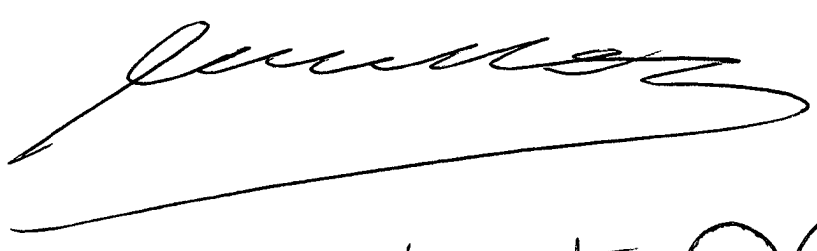
Visto:

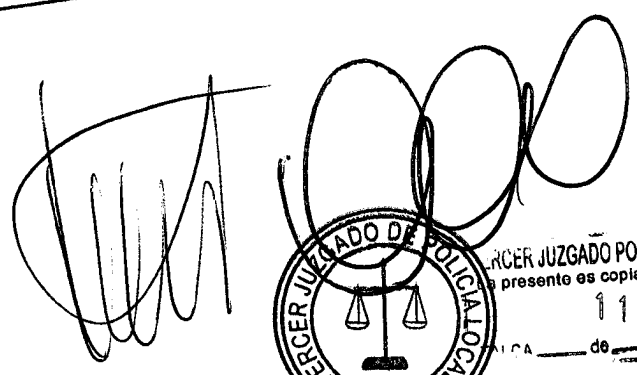
Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18. 287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de tres de noviembre del año dos mil catorce, escrita de fojas 73 a 76 de autos, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°2461-2014/Civil.





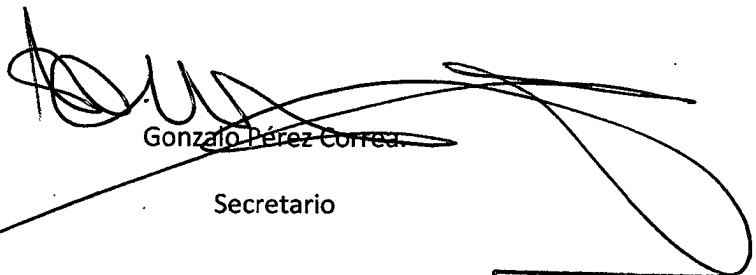




TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
de de

Certifico: Que revisada materialmente la causa y el sistema informático, consta que la sentencia de fecha 13 de julio del año en curso no ha sido objeto de recursos procesales, asimismo, el tiempo para incoarlos se encuentra vencido.

Talca, 03 de agosto de 2015.




Gonzalo Pérez Correa


Secretario

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
19 AGO 2015
OFICINA DE PARTES

co la



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
TALCA





CAUSA ROL N° 2990-2014/NRB

Talca, diecinueve de agosto de dos mil quince.

Por entrada a mi despacho con esta fecha. Cúmplase.

Notifíquese por carta certificada a las partes.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

