

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

Temuco, veinticuatro de julio del año dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 111.141-W a partir de la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta a fs 1 y siguientes por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de representante legal, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por su Gerente Depto. Costumer Care, don **CHRISTIAN NUÑEZ POVEDA**, empleado, ambos domiciliados, según presentación de fs 39, en calle Arturo Prat N° 505 de Temuco. Señala que actúa en uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del Consumidor por el Art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496, por infracción de los Arts. 12 y 23 inc. primero de la citada Ley. A fs 43 la denunciante indica como nuevo representante legal o jefe de local a doña Carolina Koch, o la persona quién haga sus veces o represente a la denunciada al momento de la notificación, manteniendo el domicilio indicado en autos.

2.- Que, el denunciante señala que por reclamo administrativo N° Caso 7677164 interpuesto por doña María Elizabeth Rivas Bustos en contra de Entel PCS Comunicaciones SERNAC Araucanía tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracciones en la prestación de los servicios del giro de la denunciada. Refiere que la Sra. Rivas Bustos, con fecha 23 de Junio de 2014, compra un celular Samsung Galaxy Poket Neo, costo cero, dado que su equipo anterior ya había cumplido los 18 meses; que sin embargo el equipo comprado presentó fallas de origen o fabricación, por lo que concurrió a la empresa a exigir garantía, no dándole solución, por lo que acudió a SERNAC; que la empresa denunciada contesta mediante presentación escrita de fecha 09 de Julio de 2014, expresando en lo pertinente que no es posible acoger solicitud de la Sra. Rivas Bustos; que en concepto del denunciante con su respuesta negativa la denunciada no se hace cargo del derecho que le asiste al consumidor en virtud del Art. 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496; que en atención a que reclamo Administrativo se encuentra agotado sin haberse logrado un entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto, SERNAC se ve obligado a denunciar los hechos a fin que se determinen las responsabilidades contravencionales y se impongan las multas que el derecho contempla. Manifiesta que los hechos del juicio se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496; que el reclamante es un consumidor conforme a lo dispuesto en el art. 1 N°1 de la citada ley; que a su vez la empresa denunciada es efectivamente un proveedor, acorde lo establecido en le numeral 2 de la citada disposición legal; cita los arts. 1545 y 1546 del Código Civil, relacionándolos con el Art. 12 de la Ley del Consumidor; que en la especie se encuentra claramente infraccionado el Art. 23 inc. 1° de la Ley del Consumidor, puesto que los hechos dan cuenta de una negligencia contractual evidente, lo que ha ocasionado un perjuicio que debe repararse declarando la responsabilidad infraccional e imponiendo las multas del Art. 24 de la Ley N° 19.496; cita también el Art. 1547 del Código Civil, disposición legal que en relación con la Ley N° 19.496 establece un régimen de culpa presunta, debiendo el proveedor probar su diligencia o cuidado; que atendida la respuesta del proveedor, se encuentra comprometida en esta causa el interés general de los consumidores, de modo que acorde a lo dispuesto en el Art. 58 letra g) de la Ley del Consumidor, SERNAC se encuentra legalmente facultado para denunciar los hechos, hacerse parte en el proceso y demandar la imposición de multas. Pide tener por interpuesta denuncia contravencional en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por su Gerente

Depto. Costumer Care, don **CHRISTIAN NUÑEZ POVEDA**, ambos ya individualizados, por infracción a los arts. 12 y 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496, acogerla a tramitación, y en definitiva sancionar a la empresa denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas.

3.- Que, a fs 47 de autos consta que se efectuaron las notificaciones legales en la persona de doña Silvana Pacheco, Ejecutiva Comercial de Entel PCS.

4.- Que, a fs. 48 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. El abogado de la parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, con costas.

5.- Que, el abogado de la parte denunciada contesta denuncia mediante minuta escrita pidiendo sea agregada a los autos. Solicita rechazo de denuncia con costas. En su minuta de contestación sostiene que SERNAC carece de legitimación activa por cuanto sólo la Ley del Consumidor le faculta para interponer denuncias sólo cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, en cuyo caso son competentes los tribunales ordinarios de justicia, o se trate de infracciones a leyes especiales que digan relación con el consumidor; que no dándose estas hipótesis SERNAC carece de legitimación activa para denunciar de manera directa, reduciéndose su capacidad a la posibilidad de hacerse parte; fundamenta lo anterior en lo dispuesto en el Art. 58 letra g) de la Ley N° 19.496.

6.- Que, relación a lo expresado por el Abogado de la denunciada sobre la falta de legitimación activa por parte del SERNAC, debemos tener en consideración que el art 58 en su letra g) le confiere la facultad velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y que esta facultad de velar, esto es de vigilar, cuidar, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas. Por otra parte debemos tener presente que los procedimientos previstos en la ley 19496 podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela.

7.- Que, sostiene la denunciada que la Sra. María Elizabeth Rivas Bustos es cliente actual con la línea telefónica N° 97898656 y posee un equipo en arriendo desde hace 11 meses; que con fecha 23 de Junio de 2014 adquirió un nuevo equipo telefónico marca Samsung Galaxy Pocket Neo (3531OE) Black; que con fecha 07 de Julio de 2014 ingresó reclamo ante SERNAC indicando eventuales fallas en el equipo, no existiendo a esa fecha registro de ingresos del equipo reclamado al servicio técnico, respondiéndose oportunamente que su representada no contaba con registro alguno de ingreso al Servicio Técnico del equipo telefónico de la Sra. Rivas. Más adelante expresa que con fecha 28 de Agosto de 2014 la clienta ingresa el equipo reclamado por primera vez al servicio técnico a través de orden técnica N° 780013 en la cual reconoce y reporta que la pantalla estaba quebrada; que en atención al ingreso antes indicado, el servicio técnico reparó sin costo para la Sra. Rivas su equipo telefónico, conforme a la garantía de servicio vigente autorizado por la marca, retirando esta su equipo telefónico con fecha 03 de Septiembre de 2014 a su entera satisfacción, actuando ENTEL PCS con estricto apego a la normativa vigente; sostiene que no existe infracción a las normas sobre protección al consumidor a que alude SERNAC, estos es a los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19.496 ya que no existió por parte de su representada ningún incumplimiento contractual; igualmente sostiene que Sra. Rivas en su reclamo interpuesto ante SERNAC, que el Tribunal constata rol a fs. 18 de autos, solicita el cambio de equipo, ingresando ella su equipo al servicio técnico para su reparación, con posterioridad al reclamo interpuesto ante señalado servicio público, efectuándose esta sin costo atendida garantía, solucionando el problema de la Sra. Rivas a su entera satisfacción; que de las aseveraciones efectuadas por SERNAC en su denuncia en cuanto a que "la empresa no se hace cargo del derecho que le asiste



al consumidor en virtud el art. 23 inciso 1° de la Ley 19.427" queda demostrado que no existe ningún sentido ni coherencia en lo denunciado, como tampoco existe sustento de hecho ni de derecho para entablar una denuncia en contra de mi representada, debiendo ser considerada prácticamente una denuncia temeraria interpuesta por SERNAC en contra de ENTEL PCS; que de lo expuesto es procedente concluir que su representada ha actuado en todo con la debida diligencia; en cuanto a la inversión a la carga de la prueba, argumenta que es improcedente lo sostenido por SERNAC y que deben aplicarse las reglas generales del Código Civil en materia de prueba, específicamente el art. 1698; concluye que ENTEL PCS no ha cometido infracción alguna a las Normas Sobre Protección a los Consumidores; en subsidio sostiene que no cabe la aplicación de multas por cuanto tratándose del incumplimiento a las normas de garantía legal de bienes durables, regulada en los arts. 20, 21, y 22 de la Ley del Consumidor, sólo cabe aplicar las consecuencias legales que derivan de dicho régimen, esto es el derecho a obtener la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada; que en el caso de autos ENTEL PCS informó de la forma de hacer efectiva la garantía, recibió, analizó y reparo gratuitamente el equipo telefónico de la Sra. Rivas, cumpliendo cabalmente con sus obligaciones contractuales y legales; que, para el evento en que se estime existir alguna responsabilidad infraccional, la sanción debe morigerarse aplicando el mínimo de la multa; termina solicitando tener por contestada la denuncia deducida por SERNAC en contra de ENTEL PCS, y en mérito de lo expuesto negar lugar a ella en todas su partes, con costas.

8.- Que, la parte denunciante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados desde fs. 8 a 33. No rinde testimonial y no solicita diligencias.

9.- Que la parte denunciada rinde prueba documental, ratificando los documentos acompañados en el primer otrosí de su minuta de contestación, los que acompaña con citación, consistentes en: 1) Copia de contrato de arrendamiento celebrado con doña María Elizabeth Rivas Bustos y ENTEL PCS el día 23 de Junio de 2014; 2) Copia de requerimiento N° 196106272 que da cuenta de respuesta formal de ENTEL PCS a reclamo SERNAC interpuesto por Sra. Rivas; 3) Copia de Orden Técnica N° 7800613 de fecha 26 de Agosto de 2014; y 4) Copia de Póliza de Garantía de equipos nuevos. No rinde testimonial y no solicita diligencias. Conciliación no se produce.

10.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que con fecha 23 de Junio de 2014 doña María Elizabeth Rivas Bustos adquirió un nuevo equipo telefónico marca Samsung Galaxy Pocket Neo (3531OE) Black; que con fecha 07 de Julio de 2014 ingresó reclamo ante SERNAC indicando eventuales fallas en el equipo, solicitando el cambio de equipo; que a esa fecha, en Servicio Técnico de ENTEL PCS no existía registro de ingresos del equipo reclamado lo que se respondió oportunamente a SERNAC; que posteriormente a denuncia ante SERNAC, con fecha 26.08.2014, se ingresa en ENTEL PCS reclamo de citada línea telefónica; que con fecha 28 de Agosto de 2014 la Sra. Rivas ingresa el equipo reclamado por primera vez al servicio técnico a través de orden técnica N° 780013 en la cual reconoce y reporta que la pantalla estaba quebrada, y que como resultado final ENTEL PCS haciendo efectiva la garantía legal, repara sin costo para clienta y entrega a la Sra. Rivas su equipo telefónico; que denuncia presentada por SERNAC se ingresa a este Tribunal con fecha 30 de Octubre de 2014 estando ya en poder de la Sra. Rivas y reparado, a su satisfacción, el equipo telefónico.

11.- Que, atendido lo precedentemente expuesto y habiendo esta sentenciadora analizado los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, no ha logrado adquirir convicción en orden a que haya existido por parte de la denunciada infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496 por lo que la presente

denuncia no será acogida. Por consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley.

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 12, 58 letra g) y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.-** Que, se rechaza con costas, la denuncia infraccional interpuesta en estos autos en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, con domicilio en calle Arturo Prat N° 505 de Temuco, conforme a lo expresado en el considerando décimo primero de esta sentencia. **2.-** Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 111.141-W

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

Temuco, 02 AGO. 2015 del 201

Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original

SECRETARIO

Secretario

Copia Principal Ulla
BOLNES N° 52.
TEMUCO.

13 SE. 1125.
12-08-2015

MARCO A. SEPULVEDA PARRA
RECEPTOR DE TURNO
3° Juzgado de Policía Local
Voto 231 Temuco

14/8/15
Cambio
del cargo.

Servicio Nacional del Consumidor
Región de la Araucanía
- TEMUCO

Recibido el 13 AGO. 2015
Ingresado Bajo N° 830
Trámite _____
Firma _____