

Copiapó, dieciocho de abril de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

A fojas uno don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, abogado del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y actuando en su representación, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 898, de la comuna de COPIAPO, interpone denuncia infraccional en contra de **MOVIL POINT LIMITADA**, representada para estos efectos por don **GUILLERMO GODOY BORQUEZ**, jefe de local, ambos domiciliados en calle MAIPU N° 110, locales N° 105, 113, 117, 121 y 127 de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras a) y b), 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 29/09/2017 el Ministro de Fe don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**, concurrió a las dependencias de la denunciada con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se le entrega a los consumidores respecto a las condiciones de contratación de un Plan de Telefonía Móvil con equipo celular y/o Plan de Telefonía Móvil con equipo celular con portabilidad. Señala que luego de la presentación que realizó el ministro de fe ante don **GUILLERMO GODOY BORQUEZ**, jefe de local, se pudo constatar que se restringe el ejercicio de la garantía legal al solo envío del producto al servicio técnico, hecho que constituye infracción a la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores de conformidad a sus artículos 3 letras a) y b), 20, 21 y 23. En particular, el artículo 20 de dicha ley que establece el derecho a solicitar la opción de reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada, derecho que confiere al consumidor la facultad de elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas, no pudiendo el proveedor limitar el ejercicio de éste derecho, ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni establecer condicionamientos para su ejercicio, ni menos aún restringir este derecho a la elección arbitraria del proveedor. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas treinta y dos consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió solamente don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando su

denuncia y rindiendo prueba documental y testimonial, audiencia realizada en rebeldía de la parte denunciada **MOVIL POINT LIMITADA**.

CONSIDERANDO

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de Resolución exenta N° 0262, de fecha 10/03/2016 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; b) Fotocopia de resolución exenta N° 0111, de fecha 03/02/2016 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; c) Fotocopia de resolución exenta RA N° 405/414/2017, de fecha 14/11/2017 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; d) Acta de ministro de fe de fecha 29/09/2017, emitida por don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**; e) Tres fotografías impresas de fojas 20 a 22; f) Constancia de visita ministro de fe Sernac de fecha 29/09/2017; g) Fotocopia de resolución exenta N° 016, de fecha 14/01/2013 emitida por el Director Nacional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor; h) Fotocopia de Resolución exenta N° 00127, de fecha 17/11/2015 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

SEGUNDO.- Que la parte denunciante y demandante rindió la testimonial consistente en la declaración de don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA, C.I. N° 12.619.787-K**. En efecto el testigo declaró que ratifica los hechos que constan en el acta que ha suscrito, la cual se le exhibió en la audiencia, ratificando en particular lo señalado en el punto 2.7, en el cual consultado el jefe de local respecto de la garantía legal del equipo vendido no se consideraba el cambio del equipo, la devolución del dinero, solo la reparación en caso de fallar lo que contraviene las normas del consumidor, lo que fue constado personalmente por el testigo.

TERCERO.- Que la parte denunciada **MOVIL POINT LIMITADA** no asistió al comparendo de contestación, conciliación y prueba, no contestó la denuncia y no rindió prueba alguna en autos.

CUARTO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente del acta de ministro de fe de fecha 29/09/2017 rolante a

fojas 16, de las tres fotografías impresas de fojas 20 a 22, de la constancia de visita ministro de fe Sernac de fecha 29/09/2017 de fojas 23, y de la declaración del ministro de fe y testigo don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**, se desprende que efectivamente el ministro de fe concurrió a las dependencias de la denunciada con fecha 29/09/2017, constatando que personal de la denunciada informó respecto de las condiciones de contratación de planes de telefonía móvil, que ante una falla del equipo solo procedía la reparación del equipo, y no se consideraba el cambio del equipo o la devolución de la cantidad pagada.

QUINTO.- Que el artículo 20 de la Ley N° 19.496, dispone:

“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:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- 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;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye."

SEXTO.- Que de los hechos acreditados en los considerandos precedentes, se acredita que efectivamente la empresa denunciada restringe los derechos consagrados en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, a únicamente la reparación gratuita del bien en caso de fallas, no siendo posible solicitar la devolución de la cantidad pagada o el cambio del equipo por uno nuevo, hechos que claramente infringen las normas citadas. En efecto, el artículo 20 consagra el derecho del consumidor a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, de manera que si el proveedor impone alguna de dichas opciones o las restringe necesariamente incurre en infracción y vulneración al derecho en comento.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letras a) y b), 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496; artículo 1698 del Código Civil; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:** Que **SE CONDENA** a la denunciada **MOVIL POINT LIMITADA**, representada para estos efectos por don **GUILLERMO GODOY BORQUEZ**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **CINCO** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio,

QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente. Con costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada a las partes.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 8047 / 2017.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.

