



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.628-E

IQUIQUE, quince de mayo de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 1 a la 8, rola presentación de la parte denunciante en autos el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ubicado en calle Baquedano N° 1093, comuna de Iquique, representado por la Abogado de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, cédula de identidad N° 13.867.012-0, domiciliada para estos efectos en calle Baquedano N°1093 de la comuna de Iquique, interponiendo denuncia por infracciones a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra **SOCIEDAD BURKY & SALAS LIMITADA**, RUT N° 77.762.360-5, representada para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, por doña **LORETO ANGELES CASAS DEL VALLE CHAVEZ**, cédula de identidad N° 12.227.291-5, ambos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION N° 2855, LOCALES 8 Y 9** de la comuna de Iquique.

El Servicio Nacional de Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", relata que el día 29 de Junio de 2016, por medio de Ministro de Fe y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, el Sr. Director Regional de la región de Tarapacá de dicho Servicio, en calidad de

Titular, don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, cédula de identidad N°14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, en la dependencia denunciada ubicada en Avenida **Héroes de la Concepción N° 2855 Locales Números 8 y 9** de esta Ciudad, comuna y provincia de Iquique, constató hechos relativos al cumplimiento de las normas sobre información que se dirige al público consumidor, concerniente a los precios y demás antecedentes relevantes respecto a un plan de telefonía móvil con equipo celular que ofrece la citada compañía. Expresa la denunciante que es del caso señalar al Tribunal, que el Ministro de Fe pudo certificar, en la misma dependencia de la denunciada infraccional, los siguientes hechos constados el día 29 de Junio de 2016:

- A) CONDICIONA EL EJERCICIO DE LA GARANTIA LEGAL AL ENVIO DEL PRODUCTO AL SERVICIO TECNICO.**
- B) RESTRINGE EL EJERCICIO DE LA GARANTIA LEGAL SOLO A LA REPARACION DEL EQUIPO O AL CAMBIO DEL PRODUCTO.**

Hechos que constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación al artículo 26 del Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

A fojas 9 a la 39 rolan los documentos acompañados en la denuncia infraccional entre los cuales, a fojas 19 se encuentra el **ACTA MINISTRO DE FE** que en su punto 3 dice: Se adjunta documento denominado Constancia de Visita Ministro de Fe SERNAC, la que fue firmada conjuntamente con los dependientes de la empresa, individualizados en el N° 2 de la ACTA MINISTRO DE FE.

A fojas 40 el Tribunal tiene por interpuesta la denuncia infraccional que rola de fojas 1 a la 8, otorgando traslado a la audiencia de conciliación, contestación y prueba y ordena citar a las partes a la audiencia indagatoria fijando día y hora para ello, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía; Tiene por acompañados los documentos de fojas 9 a la 39, bajo apercibimiento del Art.346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 44 rola la audiencia indagatoria de la parte denunciante, con la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Abogado doña Marlene Peralta

(NOVENA 7 DOS -- 92)  
NOVENA 7 TRES -- 93



Aguilera ya individualizada en autos, quien ratifica la denuncia que rola a fojas 1 y siguientes de autos, sin nada más que agregar.

El Tribunal tiene por rendida la audiencia indagatoria de la parte denunciante.

A fojas 48 rola la audiencia indagatoria de la parte denunciada, con la comparecencia de su representante doña LORETO ANGELES CASAS DEL VALLE CHAVEZ, C.I. N° 12.227.291-5, chilena, casada, domiciliada en calle Salvador Allende N° 555, Depto. 181 de la comuna de Iquique, quien expresa que comparece en atención a la citación, indicando que ella no es la representante de la Sociedad Burky & Salas Ltda. indicando que de acuerdo al contrato de trabajo que adjunta en el acto ocupa el cargo de Leader de Tienda e informa que la representante legal de la empresa es doña Mónica Cecilia Vidal Capiccelli, C.I. N° 10.000.103-9, con domicilio en calle Baquedano N° 682 de la comuna de Iquique.

El Tribunal: 1.- Tiene por rendida la audiencia indagatoria: 2.- Tiene por acompañado el contrato de trabajo; 3.- Ordena citar a doña Mónica Cecilia Vidal Capiccelli a audiencia indagatoria, fijando día y hora para ello, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía. La parte compareciente queda notificada de la resoluciones dictadas precedentemente en autos y para constancia firma. Con lo actuado se da término a la presente audiencia.

A fojas 64 rola la audiencia indagatoria de la parte denunciada **BIS SPA. RUT N° 77.762.360-5** con la comparecencia de doña MONICA CECILIA VIDAL CAPICCELLI, C.I. N° 10.000.103-9, chilena, soltera, con domicilio en Baquedano N° 682 de la comuna de Iquique, **quien aclara que la empresa cambió de razón social**, manteniendo el mismo Rol Único Tributario, la compareciente no ratifica la denuncia infraccional, indica que la denunciada tiene una franquicia de ENTEL y que aplican las políticas de Entel, que instruirían a todos los franquiciados, dice que si existiera una infracción esta debería ser para Entel. Manifiesta que una de las cosas que les indican en la denuncia dice "establece cobros correspondientes a meses restantes en caso de término anticipado de contratos" aclara que no son multas por

renuncias, dice que el cliente puede renunciar cuando lo decida, sin embargo si existiesen equipos en arriendo el cliente deberá cancelar ya sea en ese momento o bien manteniendo los meses en que el cliente había estipulado hasta terminar las cuotas pendientes. Indica que también se menciona que se condiciona y restringe el ejercicio de la garantía legal al envío al producto al servicio técnico, el cliente tiene un plazo para cambiar el equipo sin revisión alguna, dice que incluso puede anular la operación con devolución de dineros, dice que el plazo para esto es de cinco días, dice que después de este plazo, si el equipo presenta alguna falla se manda al servicio técnico de Santiago que pertenece a Entel para validar que la falla sea de fabricación y no por mal uso del cliente, si es de fabricación se cambia el equipo y se le envía un equipo nuevo al cliente, dice que es así cómo funciona la garantía.

El Tribunal: 1.-Tiene por rendida la Audiencia indagatoria de la parte denunciada; 2.- Ordena se cite a las partes a la Audiencia de Contestación y Prueba fijando día y hora para ello, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía.

La parte compareciente quedó notificada de las resoluciones dictadas precedentemente en autos y para constancia firmó.

A fojas 67 rola la audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba con la comparecencia de la parte denunciante el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representado por su apoderado doña MARLENE PERALTA AGUILERA, ya individualizada en autos y la rebeldía de la parte denunciada la SOCIEDAD BURKY & SALAS LTDA.:

CONCILIACION:

Esta no se produce.

Siendo las 09:10 horas, hace su ingreso a la audiencia la parte denunciada representada por **MONICA CECILIA VIDAL CAPICCELLI**, ya individualizada en autos, quien expone:

CONTESTACION:

La denunciada contestando la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, señala que no es efectiva la denuncia efectuada y ratifica lo expuesto en su declaración indagatoria de fojas 64. Asimismo hace presente al Tribunal que la empresa es una franquicia de ENTEL y por

tanto los contratos y condiciones en sí corresponden a dicha empresa. El Tribunal tiene por contestada la denuncia.

PRUEBA:

El Tribunal recibe la causa a prueba, fijando como hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente:

1.- Efectividad de haberse infringido preceptos establecidos en la Ley 19.496, hechos y circunstancias.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE:

La apoderado de la parte denunciante en el acto ratifica los documentos acompañados en autos, rolante de fojas 9 a la 39, inclusive, con citación.

El Tribunal tiene por ratificados los documentos acompañados, con citación.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIADA:

La parte denunciada acompaña los siguientes documentos:

1.- Copia del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones donde se encontrarían todas las cláusulas del contrato y en el punto 5° dice que hace referencia al término anticipado del contrato a solicitud del cliente.

2.- Copia del Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico con Opción de Compra, donde se haría presente que el cliente al terminar el contrato puede adelantar las cuotas o bien seguir pagando en el plazo correspondiente, asimismo se identifica el equipo con su número de serie y las cuotas de arriendo y que se refiere al equipo consultado por el Ministro de Fe en la fecha, ya que cambia de valor mensualmente.


3.- Copia de Formulario Orden de Trabajo de Servicio Técnico, donde están las estipulaciones cuando el cliente envía el equipo a revisión por alguna falla, además está la disposición de un equipo de reemplazo mientras el cliente tiene el equipo en el servicio técnico.

El Tribunal tiene por acompañados documentos, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIANTE:

La parte en el acto acompaña Lista de Testigo.

El Tribunal tiene por acompañada la lista de testigo.



TESTIGO: Don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, chileno, mayor de edad, C.I. N° 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, domiciliado para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta Ciudad, quien exhortado a decir verdad expone: Declara que el día 29 de Junio de 2016 se constituyó en dependencias de ENTEL, razón social Sociedad Burky & Salas Ltda., ubicada en Avda. Héroes de la Concepción N° 2855, locales 8 y 9, comuna de Iquique, Región de Tarapacá, para constatar en calidad de Ministro de Fe la información disponible para el público consumidor, respecto de precios y otros datos relevantes de planes de equipos y telefonía celular. Expresa que el día de la visita consultó respecto al Plan Multimedia CC \$15.990.- y el equipo Samsung Galaxy J1 ACA LTE. Respecto del plan dice que consultó información del precio, minutos incluidos, mensajes incluidos, cuotas de datos de navegación, velocidad de subida y bajada, entre otros, que dejó registrado en el Acta de Ministro de Fe. Dice que respecto al equipo consultó el valor del equipo y al consultar respecto de los derechos que le asisten al consumidor en caso de falla del equipo antes de tres meses, se le informó que el equipo debe ingresar al servicio técnico para evaluación y mientras el equipo está en el servicio técnico se entrega un equipo de reemplazo; dependiendo de lo que diga el servicio técnico el equipo podía ser reparado o cambiado. Manifiesta que consultó respecto si el contrato se puede terminar en forma anticipada, se le informa que sí y que debe pagar una multa de \$20.990.- mensuales hasta los 18 meses del contrato; entre otros, que dejó registrado en el Acta de Ministro de Fe. Menciona que el día de la visita se entrevistó con doña Karen Miranda, Ejecutiva Comercial, y con doña Loreto Angeles Casas Del Valle Chávez, Jefe de Local, a quienes les informó que su comparecencia tiene su origen en el Art. 59 Bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a quienes dejó constancia de Visita de Ministro de Fe del SERNAC.

REPREGUNTADO EL TESTIGO:

1.- Para que diga, si reconoce los documentos que se le exhibieran denominados Acta de Ministro de Fe rolante a fojas 19 a 23 de autos, anexo fotográfico rolante a fojas 24 a 38

de autos, y constancia de Visita de Ministro de Fe, rolante a fojas 39 de autos.

Si los reconozco, yo los generaré.

2.- Para que explique el testigo de qué tratan cada uno de estos documentos que ha reconocido en su declaración.

El Testigo explica que el Acta de Ministro de Fe es el documento donde registró la información que pudo constatar el día de la visita, en el documento anexo fotográfico dice que registró las fotografías que tomó el día de la visita y la constancia de Visita de Ministro de Fe es el documento que da cuenta de mi comparecencia en el local de la visita.

3.- Para que diga, respecto de la multa a la que ha hecho alusión, si la ejecutiva que lo atendió le explicó que esa multa correspondía al equipo consultado o si se trataba de una multa que se aplicaba a todos los contratantes que deseaban terminar el contrato.

El Testigo responde: Todas las preguntas que realicé el día de la visita fueron respecto del plan multimedia CC \$15.990.- y el equipo Samsung Galaxy J1 ACA LTE, no informándome que fuese una multa que se aplica a todos los contratantes.

4.- Para que diga respecto a la multa a que se ha hecho alusión, si la ejecutiva que lo atendió le explicó que esa multa que se aplicaba era por el término del contrato de suministro y/o al contrato de arriendo del equipo.

El Testigo responde: Se consultó respecto del plan de multimedia CC \$15.990.- el cual se indicó que era un contrato de duración de 18 meses, con equipo y que la multa correspondía al término anticipado del contrato sin diferenciar entre contrato de suministro y/o al contrato de arriendo de equipo.

5.- Para que diga, si la ejecutiva que lo atendió le indicó que la sanción por término de contrato se denominaba "multa".

El Testigo responde: Al consultarle a la ejecutiva la primera vez respecto de qué pasaba en caso de robo o pérdida del equipo antes del término del plan, ahí informó que se debía pagar una multa de \$20.990.- mensuales por los meses que faltasen hasta cumplir los 18 meses. También indicó que en caso que el cliente tuviera otro equipo, él podía pedir un nuevo chip y continuar pagando el plan. Luego cuando se

consulta respecto al término anticipado del contrato, ahí indica que se puede terminar y que se debe pagar la misma multa de los \$29.990.- mensuales hasta completar los 18 meses.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIADA:

La parte no rinde prueba testimonial.

DILIGENCIAS:

Las partes no solicitan diligencias.

Con lo actuado se pone término a la presente audiencia.

A fojas 77 el Tribunal en mérito a los antecedentes del proceso declara la presente causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, del proveedor **SOCIEDAD BURKY & SALAS LIMITADA**, RUT N° 77.762.360-5, o **BIS SPA**. Representada por doña MONICA CECILIA VIDAL CAPICELLI, C.I. N° 10.000.103-9, chilena, ambos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION N° 2855, LOCALES 8 Y 9** de la comuna de Iquique; por la presunta infracción a los 1, 3, letra D), 4, 15, 19, 23, 24 50 C Y 50 D, de la Ley 19.496 y 22 inc. 1 del Código Civil, artículo 1°, 7° de la citada Ley ; en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente **SOCIEDAD BURKY & SALAS LIMITADA**, RUT N° 77.762.360-5, o **BIS SPA**. han incumplido sus obligaciones como proveedor, según lo expone la denunciante. Se analizara el valor probatorio de las diversas probanzas de las que se sirvió la actora y de las que obran en el proceso, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas.

**SEGUNDO:** Que la denunciada contestó su acción en el comparendo de constatación y prueba, señalando que no es efectiva la denuncia efectuada y ratificando lo expuesto en su declaración indagatoria rolante a fojas 64. De todas



FORMAS hace presente que la empresa es una franquicia de Entel y por tanto los contratos y condiciones en sí corresponden a dicha empresa.

**TERCERO:** Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la actora se sirvió de la siguiente prueba:

**Documental:** Original de acta de ministro de fe don José Luis Aguilera Pacheco que rola de fojas 19 a 23, anexo fotográfico que rola de fojas 24 a 38 y fotocopia constancia de visita ministro de fe Sernac, de fecha 29 de Junio de 2016 de fojas 39. No se presenta más prueba de la parte denunciante y denunciada.

**Testimonial:** Comparece don José Luis Aguilera Pacheco ya individualizado en autos quien ratifica lo constatado en el acta extendida y firmada por él como ministro de fé.

**CUARTO:** Que por su parte, la denunciada y demandada civil se sirvió de la siguiente prueba documental: 1.-Copia de Contrato de Suministro de Servicios Telefónicos donde se encuentran todas las cláusulas del contrato. 2.-Copia de contrato de arrendamiento de Equipo telefónico con opción de compra. 3.-Copia de formulario Orden de Servicio técnico, donde se establecen las estipulaciones cuando el equipo se va a revisión a servicio técnico.

**QUINTO:** Que, teniendo presente los documentos acompañados por la parte denunciante, el testimonio del ministro de fe ya individualizado, los documentos acompañados por la parte denunciada respecto a las infracciones cometidas, la propia declaración de la denunciada que rola a fojas 64 y los demás antecedentes del proceso dan cuenta que efectivamente existió una infracción a las normas establecidas tal y como se constató por el ministro de fé en cuanto a - Condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del producto a servicio técnico;- restringe el ejercicio de la garantía legal sólo a la reparación del equipo o cambio de producto; y establecer cobros correspondientes a meses restantes en caso de término anticipado de contrato, dichas infracciones están establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los

Consumidores, que el derecho a la triple opción es un derecho irrenunciable establecido en favor del consumidor, y que dicha normativa establece que el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio este derecho, ni imponer ordenes preestablecidos, ni tampoco establecer condicionamientos para su ejercicio, además los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y el proveedor en este caso no ha cumplido con los deberes que le impone la normativa vigente.

**Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE,** Las facultades conferidas por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la Ley N° 18.287 sobre procedimiento ante los mismos y las demás normas pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**RESUELVO:**

I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional de fojas 1, deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por la Abogado de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, cédula de identidad N° 13.867.012-0, domiciliada para estos efectos en calle Baquedano N°1093 de la comuna de Iquique, en contra del proveedor **SOCIEDAD BURKY & SALAS LIMITADA**, RUT N° 77.762.360-5, o **BIS SPA.** con la comparecencia de doña **MONICA CECILIA VIDAL CAPICELLI**, C.I. N° 10.000.103-9, chilena, ambos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION N° 2855, LOCALES 8 Y 9** de la comuna de Iquique, se le condena al pago de una multa a beneficio fiscal de **10 U.T.M.**, (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y b), artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

II. Que no se **condena en costas** a la denunciada y demandada civil.

**III.-** Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con Sede en esta región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por la Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Iquique Srta. **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA.**

Autoriza Sra. **CLAUDIA GABRIELLA CONTRERAS BUTLER,** Secretaria Subrogante

IQUIQUE, 27.07.2017

NOTIFICO SIENDO LAS 08:45 HORAS. DOY FE

*Fresia D. Rojas Chiappa*  
RECEPTOR  
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE