



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.626-E

IQUIQUE, quince de mayo de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 1 a la 7, 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 **CLARO CHILE S.A.**, RUT N° 96.799.250-K, 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 don **CLAUDIO CANCINO LAGOS**, del cual ignora su cédula de identidad, ambos domiciliados en calle Bartolomé Vivar N° 736 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 30 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 calle **Bartolomé Vivar N° 738** 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 30 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 Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Fojas 8 a la 34 rolan los documentos acompañados en la denuncia infraccional entre los cuales, a fojas 18 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 35 el Tribunal tiene por interpuesta la denuncia infraccional que rola de fojas 1 a la 7, 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 8 a la 34, bajo apercibimiento del Art.346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 40 rola la audiencia indagatoria de la parte denunciante, con la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Abogado doña Marlene Peralta 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.

IQUIQUE

fojas 45 rola la audiencia indagatoria de la parte denunciada, CLARO CHILE S.A. representada por don CLAUDIO CANCINO LAGOS, C.I. N° 10.460.384-K, Jefe de Sucursal, chileno, solero, domiciliado en calle Esmeralda N° 518, Depto. 162 de la comuna de Iquique, quien rechaza la infracción cursada, por cuanto, dice que hay apreciaciones distintas porque en el caso de la atención que se otorgó se hicieron varias preguntas, respecto a distintos tipos de atención.

Expresa que la última alternativa que es anular la venta y devolver el dinero está a disposición del cliente, al respecto alega que el ejecutivo que atendió al SERNAC olvido la alternativa de ofrecer la anulación y devolución del dinero, debido a que se trató de una atención muy extensa que incluyó varios temas y que habitualmente no ocurren en la realidad, dado que los clientes van por atenciones puntuales.

El Tribunal provee: 1. Tiene por rendida la audiencia indagatoria de la parte denunciada 2. Ordena apercibir al compareciente a acreditar la representación que invoca, otorgando un plazo de cinco días, bajo apercibimiento de no tener por presentada la presente declaración; 3. Y ordena citar a la audiencia de contestación y prueba, fijando día y hora para ello, bajo apercibimiento de proceder en rebeldía.

A fojas 47 rola escrito de la denunciada acompañando Certificado de Antigüedad y Calidad de Jefe de Sucursal de la denunciada.

A fojas 49 el Tribunal tiene por cumplido lo ordenando a fojas 46, punto 2.

A fojas 52 rola la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor representada por su abogado doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada Claro Chile S.A. representada por su abogado don Oliver Andrés Eloy González quien en acto adjunta documento de don Diego Andrés Tobar Márquez, de comparecencia, acreditación de la representación, acompañamiento de documento y delegación de poder.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos, con citación.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE:

El SERNAC en el acto ratifica total e íntegramente todos los documentos acompañados rolantes a fojas 8 a la 34 inclusive de autos, con citación de la contraria

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIADA:

La parte denunciada no rinde prueba, en virtud de lo señalado en la contestación de la denuncia infraccional.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIANTE:

No rinde.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIADA:

No rinde.

DILIGENCIAS:

No se solicitan.

El Tribunal provee: 1.-Tiene por rendida la Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba; 2.- Queda en resolver.

Las partes quedan notificadas de las resoluciones dictadas precedentemente y para constancia firman.

Con lo actuado se da término a la presente audiencia.

Fojas 61 a 63 rola escrito de la denunciada representada por su abogado don Oliver Andrés Eloy González contestando la denuncia infraccional allanándose a las pretensiones del SERNAC y solicita que en eventual condena el Tribunal pueda dictar, en contra de su representada, sea el mínimo legal que preceptúa la Ley de Protección del Consumidor

A fojas 64 el Tribunal en mérito a los antecedentes del proceso, deja 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 **CLARO CHILE S.A.**, RUT N° 96.799.250-K, 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 don **CLAUDIO CANCINO LAGOS** C.I. N° 10.460.384-K, Jefe de Sucursal, chileno, solero, domiciliado en calle Esmeralda N° 518, Depto. 162 de la comuna de Iquique; por la presunta infracción

INUIQUE 24.1

a los 20 y 21, de la Ley 19.496 en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente **CLARO CHILE S.A.**, RUT N° 96.799.250-K el día 30 de Junio de 2016 se configuró según la constatación del Sernac que consta en el acta y en el set fotográfico acompañado por él, que el proveedor 1.-CONDICIONA EL EJERCICIO DE LA GARANTIA LEGAL AL ENVIO DEL PRODUCTO AL SERVICIO TECNICO y 2.-RESTRINGE EL EJERCICIO DE LA GARANTIA LEGAL SOLO A LA REPARACION DEL EQUIPO O AL CAMBIO DEL PRODUCTO.

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 los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas.

SEGUNDO: Que la denunciada contestó su acción a través del libelo rolante desde fojas 61 a 63, allanándose a las pretensiones de Sernac, haciendo presente que si bien se allana a la presente denuncia, no existe constancia en sus registros de reclamos formulados por consumidores y o clientes en orden a los hechos denunciados por Sernac. Señalan que existen órdenes internas de entregar toda la información, recalcar y reforzar la información entregada, y además indicar uno a uno los derechos que a cada consumidor le asisten, en efecto la existencia de la triple opción que la ley de protección a los consumidores en caso que sea procedente.

TERCERO: Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas, la denunciante se sirvió de la siguiente prueba:

Documental: Original de acta fotográfica de ministro de fe don José Luis Aguilera Pacheco que rola de fojas 18 a 21, anexo fotográfico que rola de fojas 22 a 33 y fotocopia constancia de visita ministro de fe Sernac, de fecha 30 de Junio de 2016 de fojas 34. No se presenta más prueba de la parte denunciante y denunciada.

CUARTO: Que por su parte, la denunciada no se sirvió de prueba alguna y se allanó a la denuncia.



QUINTO: Que, teniendo presente los documentos acompañados por la parte denunciante y existiendo un allanamiento a la denuncia por parte de la denunciada, respecto a las infracciones cometidas, cabe señalar que efectivamente existió una infracción a las normas establecidas en virtud de la garantía legal establecida en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, que este derecho es uno 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.

SEXTO: Que si bien esta sentenciadora establece que efectivamente se cometieron las infracciones, igualmente valora la posición del proveedor CLARO CHILE S.A, de reconocer la infracción y de tener la disposición de tomar las medidas conducentes y necesarias para no volver a incurrir en ellas, por lo que se le aplicarán las sanciones de acuerdo al mínimo que la ley establece.

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,

REUELVO:

I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional de fojas 1, deducida por **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

1472
CALLE BAQUEDANO N° 1093 DE LA COMUNA DE IQUIQUE, EN CONTRA
DEL PROVEEDOR **CLARO CHILE S.A.**, RUT N° 96.799.250-K
REPRESENTADA POR DON **CLAUDIO CANCINO LAGOS**, C.I. N°
10.460.384-K, AMBOS DOMICILIADOS EN CALLE BARTOLOMÉ VIVAR N°
736 DE LA COMUNA DE IQUIQUE, Y SE LE CONDENA AL PAGO DE UNA
MULTA A BENEFICIO FISCAL DE **15 U.T.M.**, (QUINCE UNIDADES
TRIBUTARIAS MENSUALES), POR HABER INFRINGIDO LO DISPUESTO EN
LOS ARTÍCULOS 20 Y 21 DE LA LEY N° 19.496.

II. Que se no condena en costas a la denunciada.

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 Jueza Titular del Primer Juzgado de Policía
Local de Iquique Srta. **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA.**



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

IQUIQUE, 28.07.2012

NOTIFICADO EN LAS _____

08:57 HORAS. DOY FE

Fresia D. Rojas Chappa
RECEPTOR
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE