

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2° PISO
CONCEPCION



CARTA CERTIFICADA

02492

ROL N°9573-P
CONCEPCION, 7/3/2017



SEÑOR:
PAULINA CID MUÑOZ
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COLO COLO 166
C O N C E P C I O N

En causa Rol N°9573-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496, caratulada "SERNAC con TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.", se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña.


SECRETARIA (S)



ISA ROL N° 9.573-P

Concepción, veintiséis de Diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.74, **PAULINA CID MUÑOZ**, abogada, del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia infraccional a la Ley 19.496 en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A**, nombre de fantasía Movistar, representada para estos efectos por doña **JUANA MUÑOZ RIQUELME**, en conformidad a los artículos 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos con domicilio en calle Rengo N°447, comuna de Concepción, por incurrir en infracción al citada Ley. En el cuarto otrosí de la misma presentación solicita al Tribunal tener presente que en su calidad de abogada habilitada asumirá personalmente el patrocinio y poder de la presente causa.

Que a fs.88 las partes fueron citadas a una audiencia de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.103 se verificó la audiencia de rigo, de conciliación, contestación y prueba, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.74 de autos, **PAULINA CID MUÑOZ**, ya individualizada, abogada del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de Telefónica Móviles Chile S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a **MOVISTAR**, representada para estos efectos por Juana Muñoz Riquelme, por incurrir en infracción a los artículos 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que se dé lugar a ella y en definitiva, se le condene al máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas.

Por cuanto en uso de las facultades concedidas por el artículo 58 de la Ley 19.496 ha tomado conocimiento por medio

de una visita del Director Regional del Servicio en su calidad de ministro de fe, efectuada con fecha 28 de Junio de 2016, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se les entrega a los consumidores respecto a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular. Conforme al acta de ministro de fe, se pudo constatar que es requisito para el ejercicio del derecho de la triple opción de garantía legal el ingreso del equipo al servicio técnico. En consecuencia, según la información revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Este hecho constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en especial el artículo 20, que señala las distintas hipótesis que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o. previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. 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 restituya.". El artículo 21 también agrega la reglamentación de esta institución.

El artículo 23 de la Ley de Protección al consumidor señala "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 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".

En conclusión, los hechos constatados por el Ministro de Fe, y que son descritos en la respectiva acta, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que le imponen las normas en comento, por cuanto deben ser sancionadas por SSA. por infringir los artículos 19, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, al constatar que el proveedor...

el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico, solicita acogerla en todas sus partes, condenar al infractor al máximo de las multas contempladas por el artículo 24 del citado cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.-Que el abogado Eduardo Salas Cárcamo, en representación de la denunciada Telefónica Móviles S.A., también denominada Movistar, según mandato judicial rolante a fs.92 y siguientes, contesta mediante minuta escrita, solicitando que la denuncia desde ya sea rechazada en todas sus partes con expresa condenación en costas, en virtud de los argumentos de hecho y de derecho que a continuación expone:

Que, en primer lugar el proceso reglamentado por la ley 19.496 tiene por objeto solucionar las relaciones entre proveedores y consumidores, así se desprende en su artículo 1, lo que no ocurre en este caso, se trata simplemente de una fiscalización de un órgano del Estado que pretende que se apliquen multas a su representado, sin tener la calidad de consumidor.

En razón a lo anterior, la materia tratada en este litigio, no corresponde a aquellas que se encuentran dentro del alcance de la Ley de Protección al Consumidor, ya que no hay consumidor en este caso y no se refiere a un caso puntual de relaciones entre uno de ellos y un proveedor.

Por lo expuesto, la denuncia debe ser desechada por USÍA, por no corresponder su materia a aquellas que la ley establece.

No obstante lo anterior, también la denuncia deberá ser desechada por cuanto SERNAC establece como falta un hecho que no tiene el carácter de tal, de serlo, no es de responsabilidad del denunciado.

En efecto, se sostiene que la denunciada infringe el derecho de la garantía legal de los consumidores, al exigir previo a hacerla efectiva que el producto sea enviado al servicio técnico, sobre esto cabe señalar que es razonable, pues sólo de esta manera se puede determinar si el producto tiene deficiencias, las razones de ello o bien si el supuesto daño no existe. Mientras dura la revisión, que es breve, al cliente se le entrega un teléfono de reemplazo.

Se aprecia en el acta de Ministro de Fe, que la denunciada cumple con el deber de informar al cliente de las condiciones del contrato.

Por lo anterior la denunciada no habría cometido infracción a los artículos señalados por la denunciante.

Finalmente se señaló que la exigencia del informe del Servicio Técnico la realiza el fabricante, no la denunciada, ya que finalmente es éste, quien determina la entrega de un nuevo producto, por lo que es lógico que exija se acredite que el que se reemplaza esté en mal estado, todo lo cual se logra a través de la revisión por parte del servicio técnico.

Movistar presta servicios de comunicaciones, no es fabricante de teléfonos, por lo cual no tiene la competencia para determinar el estado de algún artefacto.

En subsidio, de estimar US., que existe algún tipo de infracción, aplicar la menor pena posible.

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, solicita al Tribunal, tener por contestada la denuncia infraccional de autos, y en definitiva, rechazar la acción de la contraria, con costas, por ser absolutamente improcedente e infundada.

3.-Que la parte denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** rindió en autos las siguientes pruebas:

Ratificó los documentos acompañados en el tercer otrosí de la presentación de fs.74, no objetados, estos son:

-Fotocopia de Resolución N°405/54/2016 de fecha 21/1/2016 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, a fs.1 y sgtes.

-Fotocopia de la Resolución N°0262 de fecha 10/3/2016 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, a fs.3 y sgtes.

-Acta de Ministro de Fe de fecha 28 de Junio de 2016, firmada por Juan Pablo Pinto Geldrész, del Servicio Nacional del Consumidor, a fs.6 y sgtes.

-Copia de Constancia de visita de Ministro de Fe SERNAC, de fecha 28 de Junio de 2016, a fs.10.

-Anexo fotográfico, a fs.11 y sgtes.

-Fotocopia de Resolución N°0197 de fecha 18/12/2013 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, a fs.67 y sgtes.

Auto Causa 115

-Fotocopia de Resolución N°405/148/2016 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.72 y sgtes

4.- Que la denunciante Servicio Nacional del Consumidor es un órgano competente conforme al artículo 58 letra d) de la Ley 19.496 para velar por el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de derechos de los consumidores, de manera que se encuentra dentro de la ley el ejercicio de la denuncia efectuada al juzgado de Policía Local.

5.- Que el acta del ministro de fe, rolante a fojas 4 y siguientes, señala que efectivamente Telefónica Móviles Chile S.A. condiciona el ejercicio del derecho de opción de garantía legal al ingreso del equipo al servicio técnico, agregándose en la denuncia infraccional que se infringiría el artículo 19,20, 21 y 23 de la Ley 19.496. Que conforme al artículo 59 bis inciso de la Ley 19.496, se ha acreditado la referida circunstancia.

Que para esta sentenciadora la conducta señalada no constituye una infracción, a los preceptos de la Ley 19.496, pues cabe señalar que el mismo artículo 21 de la citada Ley señala como condición para el ejercicio de la triple opción: "siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor". De tal manera resultaría imposible, determinar el derecho a la opción, sin la necesidad de un examen previo por parte del Servicio Técnico. En cuanto a las demás hipótesis a) y b) del artículo 20 de la Ley 19.496, es muchas veces imposible determinar el derecho opción, sin un examen de expertos que permita determinar si se cumple con las hipótesis para que el consumidor tenga derecho a ejercer esta triple opción. Que más allá de condicionarse la triple opción, se está ante un examen técnico para asegurar si se encuentra dentro de las hipótesis que permiten la triple opción. Sin perjuicio, de lo anterior, el ingreso del producto al servicio técnico, debe entenderse como una regla general del proveedor, y conforme a la buena fe, pues, evidentemente en algunos casos, como en la letra d) del artículo 21 de la Ley 19.496 deberá estarse al examen más del contrato que al examen técnico del producto.

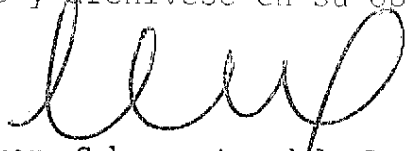
6.-Que por las consideraciones antes referidas, y atendiendo al mérito de los antecedentes que obran en autos,

analizados conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal carece de antecedentes suficientes que le permitan dar por establecida infracción a alguna de las normas contenidas en la Ley 19.496, y procede en consecuencia, absolver a la querellada.

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1º, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

I.-Que se rechaza la denuncia, sin costas, y se absuelve a **Telefónica Móviles Chile S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **MOVISTAR**, representada para estos efectos por **Juana Muñoz Riquelme**.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.-

