

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2°PISO
CONCEPCION



ROL N° 9572-P

CARTA CERTIFICADA

CONCEPCION, 27/7/2017

10483

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°9572/2016-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local, por Infracción a la Ley 19.496 caratulada "SERNAC con CGT CONSULTORES LTDA", se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña.

[Handwritten Signature]
SECRETARIA(S)

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN
Fecha 01 AGO. 2017
Linea 809

CAUSA ROL N°9572-P

Concepción, veintisiete de junio de dos mil diecisiete.-

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, en adelante SERNAC y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Colo Colo N°166, comuna de Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de CGT CONSULTORES LTDA., representada para estos efectos por JULIO CESAR BAÑADOS MUÑOZ, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley 19.496, ambos con domicilio en Barros Arana N°541, Local 2, Concepción, por incurrir en infracción a los artículos 20, 21 y 23 de la Ley 19.496. En el cuarto otrosí de la misma presentación solicita al Tribunal tener presente que en su calidad de abogada habilitada asume personalmente el patrocinio y poder en la presente causa.

Que a fs. 91 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.92, la parte denunciante presenta lista de testigos que depondrán por su parte.

Que a fs.110 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con asistencia de la abogada PAULINA CID MUÑOZ, en su calidad de mandataria de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y con asistencia del abogado JOSE SAN MARTÍN BALADRÓN, en su calidad de mandatario de la parte denunciada CGF CONSULTORES LTDA., 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 en adelante SERNAC, interpone denuncia por infracción a la Ley del 19.496, en contra de CGT CONSULTORES LTDA., representada para estos efectos por JULIO CESAR BAÑADOS MUÑOZ, ya individualizado, o quien le represente de conformidad al artículo 50 D de la citada Ley 19.496, por cuanto en uso de las facultades concedidas por el artículo 58 de Ley de Protección al Consumidor, esto es "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". Agrega que SERNAC, a través de su ministro de fe, concurrió a una de las dependencias de

la denunciada, 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, constatando que condiciona el ejercicio de la garantía legal a enviar el producto al servicio técnico, constituyendo una clara infracción a la Ley 19.496., esto es en los casos del artículo 20 de la Ley 19.496, letras a), b), c), d), e), f), g). En su inciso final señala: “ 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.”.

El artículo 21 de la Ley 19.496 expresa en sus incisos 1, 2, y 3: que “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.”

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado. En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22...”

Con respecto al artículo 23 inciso 1 de la Ley 19.496, 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.”

El régimen legal establecido por la ley 19.496, radica en la obligación que tienen sus proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones que fueron adquiridos o contratados.

En efecto, la garantía legal, otorga al consumidor, en las hipótesis que establece el artículo 20 de la Ley 19.496, el derecho a solicitar la triple opción. En

ese orden de ideas, el proveedor no puede condicionar su ejercicio de la garantía legal al envío al servicio técnico ni tampoco restringir su ejercicio sólo a una o dos opciones, ni menos puede quedar esta decisión al sólo arbitrio del proveedor y/o servicio técnico. En consecuencia, las conductas atentan gravemente contra los derechos del consumidor, por lo que deben ser sancionadas. Todas estas conductas, constatadas por el Ministro de Fe de Sernac, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23, Solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de la denunciada, ya individualizada, en todas sus partes y en definitiva, condenar al infractor según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 19.496 y en mérito de lo dispuesto en las normas descritas 20, 21, 23, en la especie, se sirva condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso, el máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.-Que la denunciada contesta a fs.95 por escrito, señalando que el día 28 de junio de 2016 mediante una visita del ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, don Juan Pablo Pinto Gédrez, en dependencias de la denunciada, luego de entrevistar a una de las trabajadoras, certificó los siguientes hechos: "Conforme al punto 2.6 del acta de ministro de fe, pudo constatar que es requisito para el ejercicio del derecho de la triple opción de garantía legal el ingreso del equipo al servicio técnico", además, que la denunciada "condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio Técnico". Lo que a su juicio constituye la infracción a los artículos 19, 20, 21, 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

No obstante que la denunciante, invoca una norma legal "supuestamente infringida", que ni siquiera guarda relación con los hechos expuestos.

En efecto el artículo 19 de la citada Ley, se refiere al derecho que tiene el consumidor a optar por la reposición del producto, o bonificación de su valor en la compra de otro, o la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

La denunciada vende equipos de telefonía celular, los que se venden por unidad, no por peso, cuenta o medida, por lo que la norma antes citada e invocada por la denunciante es inaplicable al caso de autos.

En cuanto a las otras disposiciones, artículos 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, la supuesta infracción la hace consistir, al parecer, en que mi representada se encontraría siempre, a todo evento, y bajo todo respecto, obligada a aceptar la triple opción del consumidor de hacer efectiva una de las alternativas que la primera establece, esto es:

-la reparación gratuita del bien; o previa restitución del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

Si bien el artículo 21 señala que este derecho a la triple opción podrá ejercerla el consumidor ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, la misma norma se encarga de establecer sus límites, señalando que: "...siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor".

De lo anterior, se puede colegir irrefutablemente que, no es posible exigir garantía del proveedor si el desperfecto se debe a un hecho imputable al consumidor.

En definitiva, se trata de una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, la cual se producirá normalmente "cuando el consumidor no ha hecho uso del producto en la forma correcta ni ha tenido en cuenta las advertencias e indicaciones ofrecidas por el proveedor".

Lo anterior, además refuerza la idea de que la garantía legal no es una garantía "a todo evento" o "sin expresión de causa".

Agrega que pueden existir daños imputables a hechos del consumidor que no son visibles, tales como; golpes o exposición del equipo al agua, y que por lo mismo requieren que estos sean abiertos y revisados por personal capacitado y técnico que pueda verificar aquello. Porcierto, e ciertos casos se ha podido comprobar que son defectos de fábrica casos en que el denunciado ha permitido al cliente, hacer uso de la triple opción de garantía, sin límite de ninguna especie.-

Por tanto, concluye, la acción incoada en contra de la denunciada no podrá prosperar, ya que no ha existido acto de consumo alguno en los hechos denunciados del cual pudiera emanar algún tipo de infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

Solicitó tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta en su contra y rechazarla en todas sus partes, con costas.

3.-Que la parte denunciante rindió en autos las siguientes pruebas:

a) Documental: Ratifica los documentos acompañados en el tercer otrosí de la presentación de fs.74, no objetados, estos son:

-Fotocopia de Resolución N°262 de fecha 10 de marzo de 2016 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.1 y sgtes.

-Fotocopia de la Resolución Exenta N°405/54/2016 de fecha 21 de enero de 2016 emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, de fs.4 y sgtes.

-Acta de ministro de fe de fecha 28 de junio de 2016, firmada por Juan Pablo Pinto Gédrez, del Servicio Nacional del Consumidor, de fs.6 y sgtes.

- Anexo fotográfico tomadas el Junio de 2016 de fs.11 y sgtes.

-Copia de Resolución N°019 de fecha 18 de diciembre de 2016, emitida por Sernac, de fs.67 y sgtes.

-Copia de Resolución N°405/148/2016 de fecha 18/3/2016 emitida por Sernac, de fs.72 y sgtes.

4- Que la parte denunciada rindió en autos las siguientes pruebas:

a) Documental: Acompaña con citación y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos, no objetados:

-Set de siete cierres de Orden de Trabajo de Servicio Técnico emitido por la empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES empresa franquiciaste de CGF CONSULTORES LTDA., en la cuales dan cuenta de cambios de equipo a los clientes que se indican en cada una de ellas así como también de cambio y reparación que se indica cada una, folios 100 y sgtes.

-Set de cuatro informes técnicos del servicio autorizado en las cuales se indican en cada una de ellos el origen de la falla, tales como "EQUIPO PRESENTA GOLPES, PIERDE GARANTÍA", "EQUIPO PRESENTA VISOR DESPRENDIDO PRODUCTO DE GOLPES O FUERTE PRESIÓN ACCIDENTAL", "EQUIPO PRESENTA DAÑOS POR LÍQUIDOS, LO CUAL NO ESTÁ CUBIERTO POR GARANTÍA, POR ENDE SE REALIZA PRESUPUESTO POR CAMBIO DE TARJETA ELECTRÓNICA", a fs.103 y sgtes.

b) -TESTIMONIAL: Consta la declaración de los testigos doña Angélica Maritza Molina Villarroel, María Virginia Mellado Barra, y Melissa Francisca Gonzales Muñoz, fs. 11113 vlt, 114

5.- Que de la prueba rendida en autos, analizada conforme a las reglas de la sana crítica, especialmente de la misma acta del ministro de fe, fs.6 y siguientes, en su punto 2.6 señala "Informa los derechos que tiene el consumidor si el equipo *falla* antes de tres meses de contratado". Si. Que derechos informa: Envío a Servicio Técnico para la evaluación, con respuesta se resuelve." Luego de esta pregunta se formula la siguiente: "Es requisito para el ejercicio del derecho de la triple opción de la garantía legal el ingreso al Servicio Técnico. Si.

En consecuencia, no queda claro para esta sentenciadora si las preguntas referidas en dicho punto, pueden comprender todas las causales de garantía legal de los artículos 19 y 20 de la ley 19.496. Más bien da a entender con la expresión "*falla*" que se refiere a defectos, por lo cual no se acredita claramente que se refiera la respuesta dada por la dependiente de la denunciada, a todos los casos de los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496.

6.- Que el artículo 21 de la Ley 19.496 en su inciso primero, dispone: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la

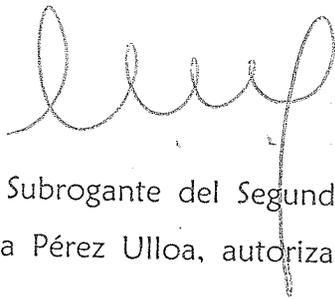
fecha en que se haya recibido el producto, *siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.*” De esta manera parece razonable cerciorarse el origen de la de falla, y la única forma de cumplir de buena fe, es precisamente por medio de una revisión de un especialista. Sin perjuicio, del derecho del consumidor de efectuar otra consulta, pues no es vinculante. (En el mismo sentido Corte de Apelaciones de Santiago Rol 1737-2016).

7.- Que con el 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 las normas de la ley 19.496.-

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, 20, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia infraccional deducida en lo principal a fs.74 y siguientes en contra CGT Consultores Ltda. representada por Julio Cesar Bañados Muñoz.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



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

