



PUERTO AYSÉN, a veinticinco de Julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas 23 comparece doña MARIA FRANCISCA ORTIZ OBERG, Directora Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Presidente Ibáñez 355, comuna de Coyhaique, y conforme a lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de "ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A", nombre de fantasía "ENTEL" del giro de su denominación, RUT N° 96.806.980-2, representada por su jefe de sucursal doña SARITA VALDES REYES, ignora RUT, profesión u oficio, o quién haga las veces de conformidad a la ley. En cuanto a los hechos, señala que el Sernac ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Dice que el día 14 de Septiembre de 2016, doña IRIS FABIOLA TORRES RIQUELME, RUT N° 13.826.479-3 (en adelante la consumidora), domiciliada en Valle Colonia N° 2863, Puerto Aysén, ingresa un reclamo administrativo contra la denunciada en dependencias del Sernac, bajo el número de referencia R2016K1065698. La consumidora con fecha 26 de Julio de 2016, adquirió un celular reacondicionado vía telefónica, utilizando el plan de minutos que tiene contratado con el proveedor denunciado, pagando una cuota inicial de \$ 149.990 (ciento cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), y obligándose a 18 meses de arriendo del equipo por la suma de \$ 20.990 (veinte mil novecientos noventa pesos). Que a la semana de adquirido, comenzó a fallar, por lo cual se envió al servicio técnico para revisión, mediante OT individualizando al equipo mediante su IMEI 359296065795354 (Iphone 6 DE 16 Gb, el que presentaba las siguientes fallas "pierde señal; sin red; no conecta a internet), respecto del cual opera la garantía, tal como se aprecia de bitácora de órdenes de trabajo, y del informe técnico de fecha 02 de Agosto de 2016, que establece como solución "cambio de equipo" (por falla en tarjeta electrónica-se realiza cambio en garantía"). Agrega que así las cosas, se le entregó un nuevo equipo SERIE 355784070127600, de las mismas características del anterior (APPLE IPH 6 de 16Gb), el cual ingresa al servicio técnico primera vez, mediante OT N°8893865, emitiéndose informe técnico de fecha 05 de Octubre en que al problema informado al proveedor es "se pega constantemente" estableciéndose que no aparecería defecto. Sin embargo, el equipo siguió presentando los mismos problemas por lo que vuelve a ser ingresado varias veces como consta en bitácora, mediante OT N°8908917, con fecha 22 de Octubre; OT N° 8918574 de fecha 3 de Noviembre y por último OT N°8930986, en virtud



garantía se encontraba vigente al mes de noviembre de 2016. En cuanto al derecho, señala que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 20 letra e), y 23. El señalado Art. 20 dice que "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: 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." El Artículo 21 refiere: "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses 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. Y el Artículo 23 dice: "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". Dice además que la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, el cual dispone "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente". Solicita se condene al denunciado por la infracción cometida y aplicando, el máximo de las multas, Infracción artículo 20: 50 UTM; Infracción artículo 23: 50 UTM, haciendo presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni de culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en los casos de infracciones a la ley de tránsito.

-En lo principal del escrito de fs. 324, don YONATHAN LOW ALMONACID, abogado, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., en adelante ENTEL PCS, contesta la denuncia, solicitando su total rechazo. Señala que la supuesta infracción denunciada tendría como antecedente el hecho en que doña Iris Torres Riquelme habría adquirido con fecha 26 de julio de 2016 un equipo celular iPhone 6 16 GB reacondicionado, pagando una



habría comenzado a fallar, enviándose a servicio técnico y en esta oportunidad se habría determinado efectuar cambio de equipo telefónico por aplicación de la garantía legal, entregándosele un nuevo equipo Apple IPH 6 de 16 GB, el cual también habría presentado fallas, por lo que habría sido ingresado a reparación, y el Servicio Técnico, habría emitido un informe técnico señalando que el terminal telefónico no tendría defectos. Que al parecer de la consumidora, el producto habría seguido presentando las fallas técnicas, por lo que lo habría ingresado al servicio técnico en tres oportunidades más, reiterándosele que el equipo telefónico no presentaba fallas. Y ella, por todo lo anterior, es tima que tales es hechos constituyen una infracción a los artículos 20 letra e) y 23 de la Ley 19.496 de Protección del Consumidor. Que respecto de esta denuncia señala lo siguiente: 1°) EN CUANTO A LOS HECHOS. Dice que el Sernac carece de legitimidad activa para iniciar la tramitación de la presente denuncia, pues, de acuerdo a las normas con tenidas en la LPC, este Servicio está legalmente facultado para interponer denuncias por infracción a la LPC -de manera directa e iniciar así la tramitación- sólo cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores y en cuyo caso los tribunales competentes son los tribunales ordinarios y no los juzgado de policía local, o se trate de infracciones a leyes especiales que digan relación con el consumidor de acuerdo a lo señalado claramente por el artículo 58 letra g) de la LPC, que señala que "Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones (...) g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan las intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores". Agrega que, a mayor abundamiento cabe tener presente que el artículo 54 de la LPC previo a las modificaciones introducidas por la ley N° 19,955, publicada en el Diario Oficial el 14 de julio der 2004, en su anterior redacción, le confería expresamente la facultad al SERNAC de "denunciar infracciones al Tribunal competente..." e incluso la de "subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de multas ...". Entonces, señala que es claro que el legislador privó al Sernac de la prerrogativa de denunciar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, salvo en dos casos, como



establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor (Art. 58 letra g)). En el primer caso la competencia es de los tribunales ordinarios de justicia. Explica que las acciones de interés colectivo o difuso, que se contraponen a las acciones de interés individual, son aquellas acciones que se ejercen en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado (colectivo) o indeterminable (difuso) de consumidores, ligados por un vínculo contractual, caso en el cual la LPC es clara en cuanto a señalar que estas acciones son de competencia de los tribunales ordinarios y no de los Juzgados de Policía Local. Refiere que en la Causa Rol 2084-08, la Corte Suprema de Justicia, conociendo de un recurso de queja, anuló de oficio todo lo obrado declarando la incompetencia absoluta de un JPL, por haberse tramitado en dicha sede una denuncia por supuesta publicidad engañosa aun cuando los consumidores afectados eran un número menor a 50. En consecuencia, dice, existiendo un interés colectivo o difuso (y más allá si el número de afectados es superior o inferior a 50 consumidores), el procedimiento debe tramitarse antes los tribunales ordinarios de justicia. En el segundo caso, Sernac, dice, puede denunciar antes los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, posibles incumplimientos a normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor. Esta, dice es la única hipótesis en la cual SERNAC puede denunciar directamente -y no sólo "hacerse parte"- ante los JPL posibles incumplimientos de normas que digan relación a los consumidores. Cita a modo de ejemplo la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, que en su artículo 51 establece que "El Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional de Turismo, a través de sus Directores Regionales, Carabineros de Chile, las autoridades y cualquier persona, podrán efectuar denuncias respectivas al Juzgado de Policía Local correspondiente..." Refiere que distinta es la facultad de Sernac para "hacerse parte" en causas de juzgados de policía local en que existan intereses generales de los consumidores comprometidos, concepto este que es más amplio que el de intereses colectivos y difusos, señalados en el artículo 50 de la Ley 19.496 "toda vez que por interés general se entiende el interés sociedad utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, concepto que engloba a las sociedad toda considerada como consumidora desde la perspectiva de la ley 19.496 y de lo que debe hacerse en su resguardo. Además, señala, el concepto de interés general es de carácter cualitativo, ya que dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos afectados por la vulneración del marco regulatorio existente, como lo expresa la Sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Temuco en la causa Rol N°



si bien el SERNAC no puede iniciar denuncias por infracciones a la LPC, sí puede "hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", por lo que es posible decir que el "interés general de los consumidores" es un concepto jurídico indeterminado, existiendo consenso que éste implica necesariamente una afectación intensa de los derechos de los consumidores. Esto es, afecta este interés general cuando una práctica comercial tiene la aptitud de afectar a un colectivo de consumidores. De lo anterior es posible sostener que es difícil que si una práctica afecta a un solo consumidor, pueda afectar los intereses generales de los consumidores, pero podría ocurrir (por ejemplo, normas de publicidad). Dice que el Sernac debería haber instado al afectado a denunciar, para luego hacerse parte de la causa, demostrando la afectación de los intereses generales de los consumidores y haber ejercido la acción directamente. Por otra parte, respecto del caso particular de la Sra. Iris Torres Riquelme, en relación al cambio de un producto en garantía, esta circunstancia no renueva la garantía legal de acuerdo a lo señalado en el Art. 20 de la ley 19.496. Una opinión contraria implicaría otorgar prácticamente garantías legal perpetua, en consecuencia, la única garantía vigente al momento de efectuar el segundo y posteriores ingresos a Servicio Técnico del producto, era la garantía voluntaria, toda vez que el contrato de arrendamiento celebrado entre las partes tiene fecha 26 de julio de 2016, es decir, habían transcurrido más de 4 meses. Dice que esto es fundamental aclararlo, toda vez que el SERNAC pretende que se condene a su representada por un artículo inaplicable para el caso en cuestión. Con fecha 16 de noviembre de 2016, la consumidora presentó ante SERNAC, un reclamo el que tuvo que ser rechazado por ENTEL PCS, en virtud de lo diagnosticado por el Servicio Técnico autorizado por el fabricante, diagnóstico que la consumidora y SERNAC pretenden contradecir, en circunstancias que emana de un servicio técnico autorizado por la marca, que cuenta con la certificación y respaldo de los fabricantes de los mismos, además de estar certificado por normas de calidad de servicio de estándar internacional (norma UNE-EN ISO 9001-2008) conforme lo acredita la Asociación Española de Normalización y Certificación, razón por la que posee las herramientas necesarias y acordes para la revisión y diagnóstico de equipos celulares. Que teniendo en cuenta, entonces, que el producto fue ingresado y revisado por laboratorio experto, quien no pudo identificar falla alguna, no cabe más que concluir que dicho aparato no presentaba las fallas aludidas por la consumidora. Que en autos no existe prueba alguna que permita concluir que el producto efectivamente habría presentado las fallas indicadas por la Sra. Torres. A mayor abundamiento, de acuerdo al



tenía una muy errada apreciación de la realidad, lo que ha tenido como consecuencia que SERNAC, sin ningún tipo de sustento jurídico y de hecho, presentara la presente denuncia infraccional. En conclusión, refiere que Entel PCS no ha cometido infracción a las normas sobre Protección a los Consumidores al respetar estrictamente las normas legales aplicables en la especie, no pudiendo ser condenada en virtud de dicha normativa. En consecuencia, dice que no existe infracción a las normas sobre protección al consumidor que señala el Sernac, esto es los artículos 20 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor. Que por otra parte, el artículo 21 de dicha ley señala "el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberán 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..." Por tanto, de los artículos citados no cabe más que concluir que la aplicación del artículo 20 está supeditada a lo prescrito en el artículo 21 de la Ley 19.496. Así las cosas, teniendo en cuenta que el contrato de arrendamiento fue celebrado con fecha 26 de julio de 2016, momento en que se efectuó la entrega del producto, no cabe más que concluir que el artículo 20 de la Ley 19.496, por el cual pretende la contraria que se condene a su representada, no es aplicable para el caso de autos por haber transcurrido con creces el tiempo establecido en la ley para solicitar la garantía legal. Igualmente el artículo 23 prescribe "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". Dice que su representada no ha cometido infracción alguna a la ley de protección al consumidor, pues cumplió estrictamente con sus obligaciones legales y contractuales, que a mayor abundamiento, recibió el equipo telefónico, cada vez que la Sra. Torres lo solicitó; el hecho de que el servicio técnico no haya podido detectar ninguna falla en el producto, en caso alguno implica que su representada haya actuado negligentemente. EN SUBSIDIO, y respecto al incumplimiento a las normas sobre garantía, señala que no cabe la aplicación de multas, pues para que dicha garantía legal tenga aplicación o para que se haga efectiva requiere de la concurrencia de dos supuestos de hecho en específicos: Que se esté dentro del plazo de garantía, esto es, 3 meses, según garantía legal, y un año de acuerdo a la garantía voluntaria ofrecida por ENTEL PCS; y que se esté dentro del ámbito de cobertura de la garantía, supuesto de hecho que de acuerdo al artículo 20 de la Ley de Protección al



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. Lo anterior siempre y cuando el daño o falla no sea atribuible a una conducta del consumidor. De esta forma, es la propia ley la que fija la posibilidad de hacer efectiva la garantía legal siempre y cuando el plazo esté vigente y no quepa aplicar exclusión alguna (la existencia de defectos de materiales inherentes al equipo y defectos de fabricación atribuibles mano de obra, diseño o ingeniería de acuerdo al artículo 20 de la ley 19.496). Agrega que la parte de la Ley de Protección al Consumidor que regula la garantía legal constituye reglas civiles sobre la protección de los intereses económicos del consumidor, que complementan las disposiciones de Derecho Común aplicables a la venta de bienes durables, otorgando mayores facultades para uno de los contratantes (y que resultan imperativas por cuanto se trata de reglas que constituyen aplicación del Orden Público Económico). Expone que la consecuencia o sanción que debe aplicarse en caso de inobservancia de las reglas de la garantía legal es precisamente una consecuencia civil: declararse la obligatoriedad de la norma legal, y decretarse por el tribunal que el proveedor debe respetar los términos y condiciones que establecen las normas legales sobre garantía. Ello, por consiguiente, implica que la inobservancia de las normas de la garantía legal por un proveedor no constituye en sí misma una infracción a la Ley, y no contempla la aplicación de multa. Se desnaturalizaría completamente la institución de la garantía legal si se llegara a tal conclusión. Similar situación ocurre tratándose de la regulación relativa a las cláusulas abusivas, artículos 16 y siguientes de la Ley N° 19.496, donde también se contempla una sanción civil, esta vez, la nulidad de dichas cláusulas. Tratándose de la garantía legal en la Ley de Protección al Consumidor ocurre exactamente lo mismo: no se aplica una multa en caso de inobservancia, sino que le corresponde al juez declarar el deber del proveedor de respetar el derecho de cambio, devolución o reparación gratuita que tiene el consumidor, de acuerdo a la opción de este último. Todo lo anterior está reconocido en la propia Ley de Protección al Consumidor en el artículo 24, al establecer que "las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieren señalada una sanción diferente". Y en este caso existe propiamente una sanción o consecuencia diferente, de naturaleza civil: el cumplimiento obligatorio -por vía judicial- de lo establecido en la norma. Que al respecto cabe citar fallo dictado por la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción con fecha 15 de abril de 2009 que, en su



ley les asigna una sanción de índole civil, dando origen a la denominada garantía legal. Que, en conclusión, las hipótesis de la letra e) del artículo 20 de la Ley 19.496 no constituyen incumplimientos que generen responsabilidad infraccional, por lo que no procede aplicar multa alguna, sino la denominada "garantía legal", en consecuencia, en el caso presente, el proveedor se encuentra obligado a cumplir con la opción elegida por el consumidor, esto es, cambiar el producto por otro igual" (Sentencia dictada por la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción con fecha 15 de abril de 2009 en la causa Rol 254-2008.) También señala que no resulta procedente aplicar una multa distinta por cada norma infringida y acumular materialmente la sanción. Dice que en la denuncia interpuesta por el SERNAC se solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto de cada una de aquellas el máximo de la multa en circunstancias que lo denunciado en estos autos, es una sola conducta: El supuesto incumplimiento por parte de Entel PCS de la garantía de un producto determinado, y según se expone en la denuncia, esa única conducta constituiría infracción a diversas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. Ocurre entonces, lo que en Derecho Penal se denomina Concurso Ideal Heterogéneo: cuando con un solo hecho se satisfacen las exigencias de distintos tipos penales o infraccionales o, incluso, estamos frente a un Concurso Aparente: hipótesis en la cual un hecho delictivo, aparentemente, puede adecuarse a distintas figuras penales, pero que en realidad, atendida la naturaleza del injusto, lo es a una sola de ellas, quedando las demás totalmente desplazadas, ya sea por un criterio de especialidad, consunción, subsidiariedad o accesoriedad. Agrega que lo que sí queda claro es que en ningún caso procede la acumulación de multas, pues ello implicaría sancionar dos o más veces – dependiendo de las que puedan estimarse infringidas– por un mismo hecho, más aún cuando el establecimiento de dichas sanciones ha sido en resguardo del mismo bien jurídico: la protección del consumidor, vulnerándose, de esta manera, el principio de non bis in ídem. Además, refiere, que cabe tener presente que el artículo 24 de la citada ley, que contempla las sanciones a aplicar, hace referencia a "Las infracciones dispuestas en esta ley", debiendo entenderse esta norma como establecedora de una sanción única a la infracción a la Ley como un todo, y no a cada uno de dichos artículos, como pretende interpretarlo extensivamente el SERNAC. Finalmente, y en subsidio, para el caso que se estime que existe alguna responsabilidad infraccional, la sanción, dice, debe morigerarse, aplicándose el mínimo de multa, en atención a que su representada ha actuado en todo momento con estricto apego a la Ley 19.496 y demostrando un actuar diligente frente a cada uno de los



-A fs. 338 se celebró el comparendo de rigor decretado a fs. 33, con asistencia de todas las partes. Se rindió sólo prueba documental. Se trajeron los autos para resolver; Y

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que la denuncia del Servicio Nacional de Consumidor, SERNAC, se sustenta en que Entel PCS no habría respetado el derecho de garantía legal de la reclamante doña Iris Fabiola Torres, quien con fecha 26 de Julio de 2016 adquirió a dicha empresa un equipo celular reacondicionado, el cual, pasado una semana de tenerlo, presentó una primera falla, por lo que se le dio otro en reemplazo de aquél. Sin embargo, este otro también presentó fallas ingresando a Entel PCS reclamos con fecha 5 de octubre, 22 de octubre, y 3 de noviembre de 2016, respondiendo la denunciada que el equipo funcionaba normalmente negándosele por ende el derecho de garantía que permite el cambio de equipo, devolución de dinero o reparación, tal como operó en el primer caso. En el reclamo de la consumidora, según documento de fojas uno, ella solicita la devolución del dinero o un teléfono nuevo, a lo cual Entel PCS no accede pues señala que, de acuerdo al informe del servicio técnico respectivo, el equipo móvil se diagnosticó sin defectos, según lo expresa la denunciada a fs. 58 en la carta respuesta a Sernac respecto del reclamo formulado.

SEGUNDO: Que la denunciada en sus alegaciones y defensa señala primeramente que el Sernac carece de legitimación activa para denunciar de manera directa porque en los hechos del presente caso no se trata de protección de un procedimiento especial contemplado para la protección del interés colectivo o difusos de los consumidores caso, en el cual, además, la competencia le corresponde a los tribunales de justicia; ni de posibles incumplimientos a normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor. Que el Sernac sí puede intervenir haciéndose parte en el proceso, pero existiendo previa denuncia del afectado, por lo que debió instar a este a presentar la acción y luego comparecer demostrando la afectación de los intereses generales. Empero como ello no ocurrió ha carecido de legitimidad para hacerla denuncia directamente.

TERCERO: Que en expresión de este juez la alegación antes señalada se basa en la poco clara redacción del Art. 58 LPDC, cuya letra g) otorga al Sernac la facultad de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores". Con posterioridad continúa dicha disposición señalando que "la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio de



vulneración de una ley especial que regule una relación de consumo, el Sernac se encuentra autorizado tanto para interponer denuncias de manera autónoma como de hacerse parte en aquellos procedimientos ya iniciados. No ocurre lo mismo con las infracciones a la propia Ley, 19.496 —como ocurre en el caso planteado—, puesto que si bien el Art. 58 alude expresamente a la facultad del Sernac de "hacerse parte" en procedimientos judiciales, nada dice respecto de su autorización para interponer una denuncia cuando no hubiere juicio previo. Lo anterior, por cuanto el texto original del Art. 58 letra e) (actual letra g), no distinguía entre la Ley de Consumidor y las normativas especiales, disponiendo de manera amplia que "Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones". Así las cosas, en caso de que el Sernac accionare autónomamente por vulneración de la Ley 19.496, se encontraría actuando fuera de sus prerrogativas, las que por ser de Derecho Público, deberían ser interpretadas restrictivamente, atentando en contra de lo preceptuado en los Arts. 6 y 7 de nuestra Carta Fundamental. Ahora bien, esta interpretación de la Ley 19.496 resulta criticable, puesto que no se encuentra conforme con el espíritu del legislador, quien indiscutidamente tanto en la dictación de este cuerpo normativo como de sus posteriores modificaciones —incluida la Ley 19.955—, ha tenido como objetivo proteger de mejor forma al sujeto más débil de la relación de consumo. Al respecto, la Sentencia de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago de fecha diez de julio de dos mil trece, señaló que "al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los "intereses generales de los consumidores", y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. El interpretarlo de modo diverso —y en un sentido restringido— significaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores". Que: "nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza



consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente".(Sernac con Banco Santander Banefe (2013): C. Ap. Santiago, Ing. 1715-2012, 10 de julio de 2013, cita on line CL/JUR/1504/2013). Esta Interpretación adoptada por la Corte de Apelaciones es más acertada de acuerdo al espíritu de la ley, puesto que negar al Sernac la facultad cuestionada, tendría sentido sólo si éste tuviere el carácter de órgano fiscalizador —en cuyo caso podría por sí aplicar el derecho—, lo que no ocurre en nuestro sistema jurídico. En efecto, conforme a las atribuciones que le confiere la LPDC, para velar por el cumplimiento de este cuerpo normativo, no le queda más opción que recurrir ante las instancias jurisdiccionales y administrativas que sí tienen poder de sanción. De la misma manera, de aceptarse el criterio contrario llevaría como consecuencia que se pondría de cargo de los consumidores, el deber de solicitar la responsabilidad infraccional del proveedor por incumplimiento de la Ley 19.496, lo cual no es aceptable, puesto que implicaría dejar en manos de privados, el cumplimiento de un deber público. A mayor abundamiento, para la interposición de una denuncia ante los Tribunales de Justicia, se podría invocar no sólo la letra g) del Art. 58, sino que también su encabezado, que contempla la potestad genérica de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores".

CUARTO: Que la denunciada también alega que respecto del derecho de garantía que le asiste a la reclamante y señala que por el cambio de un producto en garantía, esta circunstancia no renueva la garantía legal de acuerdo a lo señalado en el Art. 20 de la ley 19.496 por cuanto implicaría otorgar prácticamente garantía legal perpetua, y que la única garantía vigente al momento de efectuar el segundo y posteriores ingresos a Servicio Técnico del producto, era la garantía voluntaria, toda vez que el contrato de arrendamiento celebrado entre las partes tiene fecha 26 de julio de 2016, es decir, habiendo transcurrido más de 4 meses. Al respecto, se debe decir que ello no es procedente de conformidad a la ley puesto que la garantía no puede ser limitada a lo señalado por el denunciado en que ella sólo se otorga una sola vez. En el caso de autos a la reclamante se le entregó un nuevo equipo celular el cual, por ende, también debe tener garantía y aunque la ley no lo señala expresamente, se debe entender que con la sustitución se inicia una garantía completamente nueva por tratarse de un producto nuevo. Así lo estima la doctrina y la jurisprudencia resolviéndose que: "la serie de desperfectos no desconocidos por la denunciada son prueba suficiente para colegir según la experiencia que el producto no ha



porque se haya reemplazado una primera vez el celular en mal estado por otro nuevo desaparece o se extingue el derecho de garantía, el cual renace respecto de este que también debe cumplir con los requisitos de buen estado y calidad aptos para el servicio que debe prestar y para el cual fue adquirido y/o contratado.

QUINTO: Por otra parte también la denunciada dice, en subsidio, que no existe infracción a las normas sobre protección al consumidor que señala el Sernac, esto es los artículos 20 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor y no procede la garantía porque el equipó de reemplazo entregado a la reclamante no presento en virtud de lo diagnosticado por el Servicio Técnico autorizado por el fabricante, el cual cuenta, dice con la certificación y respaldo de los fabricantes de los mismos, y estar certificado por normas de calidad internacional, no existiendo en autos prueba alguna que permita concluir que el producto efectivamente habría presentado las fallas indicadas por la reclamante, lo que se corrobora, de acuerdo al tráfico de llamadas emitidas y al tráfico de uso de datos móviles del equipo (serie 355784070127600, supuestamente con problema) que ha sido utilizado permanentemente, según lato informe de fs. 63 a 323 en que el celular de la reclamante figura con tráfico de servicio entre el 14 de agosto de 2016 y el 03 de noviembre de 2016, por una parte y entre el 28 de noviembre de 2016 y el 17 de mayo de 2017. En consecuencia, dice que no existe infracción a las normas sobre protección al consumidor que señala el Sernac, esto es los artículos 20 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor. Dice que su representada no ha cometido infracción alguna a la ley de protección al consumidor, pues cumplió estrictamente con sus obligaciones legales y contractuales, que a mayor abundamiento, recibió el equipo telefónico cada vez que la Sra. Torres lo solicitó; el hecho de que el servicio técnico no haya podido detectar ninguna falla en el producto el hecho de que el servicio técnico no haya podido detectar ninguna falla en el producto, en caso alguno implica que su representada haya actuado negligentemente, en consecuencia, no existe infracción a las normas sobre protección al consumidor que señala el Sernac, esto es los artículos 20 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496.

SEXTO: Que en definitiva y en la secuencia de las alegaciones efectuadas por Entel PCS se debe determinar si esta empresa denunciada incurrió en infracción a la ley 19.496 al haberse negado a efectuar devolución de dineros o entregar otro equipo celular por fallas del que se le reemplazo, lo que implicaría negación del derecho de garantía legal del art. 20 de la ley del Consumidor.

SEPTIMO: Que es un hecho indiscutido de la causa que según contrato de fecha 26 de Julio



semana siguiente presento fallas, por lo que la denunciada le entregó un nuevo aparato, cual también, según la reclamante y la denunciante presento fallas por lo que ingreso a servicio técnico en tres oportunidades y que según la denunciada el informe del servicio técnico autorizado señalo que el equipo no presentaba fallas.

OCTAVO: Que de acuerdo a los antecedentes probatorios de la causa a fs. 13 rola Informe técnico de la Empresa Anovo, autorizadas para Entel, que señala que el equipo de la reclamante no presenta defectos; y a fojas 18, de fecha 23 de Noviembre de 2016, del Servicio Técnico Entel PCS rola informe que indica que el equipo de la reclamante (N° 3557840701276099) fue encontrado sin defectos confirmando lo expuesto en informe Anterior. Adicionalmente, de fs. 63 a fs. 323, rola informe de detalle de tráfico de dicho equipo que indica que este figura con servicio entre el 14 de agosto de 2016 y el 03 de noviembre de 2016, por una parte y entre el 28 de noviembre de 2016 y el 17 de mayo de 2017, por otra parte.

NOVENO: Que la reclamante y la denunciante no acompañan pruebas ni antecedente alguno demostrativo de las fallas o hechos indicativo del mal estado o deficiente funcionamiento del equipo de la reclamante, por lo que no podrá darse por acreditado que efectivamente el equipo en cuestión no estaba en condiciones que dieran lugar al derecho legal de garantía que procede al efecto.

DECIMO: Que por lo anterior al no existir demostración de hechos que pudieran constituir infracción a la ley 19.496, en particular al derecho de garantía legal que establece el Art. 20 de dicha ley, no podrá hacerse lugar a la denuncia.

DECIMO PRIMERO: Que no cabe emitir pronunciamiento respecto de las demás alegaciones formuladas por la denunciada.

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

1° QUE NO SE HACE LUGAR sin costas a la denuncia interpuesta a fojas 23 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, en contra de ENTEL PCS, representada por doña Sarita Valdes Reyes.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-