TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 11.646-1-2017

LAS CONDES, veintitrés de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 25 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor,** en adelante **Sernac**, atendido lo dispuesto en el artículo 58 y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496, deduce denuncia en contra de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, en adelante **Entel**, representado legalmente por don Antonio Buchi Buc, ambos domiciliados, para estos efectos, en Av. Costanera Sur Rio Mapocho N° 2.760, piso 22, comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **acción que fue notificada a fs. 52 a la parte denunciada.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 23 de enero de 2017, Sernac tomó conocimiento de reclamo formulado por don Pedro Meneses Oses en contra de la denunciada debido a que dicha empresa se habría negado en tres oportunidades a gestionar el cambio de equipo celular marca LG X Cam, adquirido con fecha 13 de diciembre de 2016, no obstante encontrarse cubierto por garantía de 12 meses. Agrega que, la denunciada fundó su negativa en resultado de evaluación de servicio técnico que dictaminó que lo ocurrido con el teléfono móvil no podía ser cubierto por la garantía debido a que el celular se encontraría sulfatado. Señala que, el consumidor, al tener conciencia de que su teléfono no había sido expuesto en ningún momento a condiciones de humedad o líquidos durante su manejo, llevó con fecha 17 de mayo de 2017 el equipo a un servicio técnico externo, llamado Tectronic,

Scanned by CamScanner

para tener una segunda opinión, servicio que informó que el equipo no presentaba rastros de sulfato y que el desperfecto correspondía a un posible táctil defectuoso o mainboard defectuoso. Finalmente señala que, Sernac al encontrarse comprometidos los derechos de los consumidores decidió formular la presente denuncia debido a que la negativa de la denunciada a respetar la triple opción de la garantía legal que respalda a los consumidores, no puede ser permitida.

A fs. 42, **Sernac** rectifica su denuncia de fs. 25 y siguientes, en el sentido que el representante legal de la denunciada Entel es don Juan Baraqui Ananía, rut. 7.629.477-1, con domicilio en Av. Costanera Sur N° 2.760, piso 15, torre C, comuna de Las Condes.

A fs. 48, **Sernac** rectifica su denuncia de fs. 25 y siguientes, en el sentido que el representante legal de la denunciada Entel es don Antonio Buchi Buc, ignora profesión u oficio; rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 52 de autos.

A fs. 89 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 25 y siguientes, y asistencia del apoderado de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., quien contesta la denuncia opuesta en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 93 y siguientes, la parte de Sernac objeta y observa documentos.

A fs. 96 y siguiente, la parte de Entel objeta y observa documentos.

A fs. 102 y siguiente, rola respuesta entregada por servicio técnico Anovo a Oficio N° 5139 de este Tribunal.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

Scanned by CamScanner

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12, 20 letra c), 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse, de manera negligente, a respetar el derecho a triple opción de la garantía legal que respalda a los consumidores, no obstante encontrarse el consumidor amparado por dicha garantía. En la especie, respecto a equipo celular adquirido por don Pedro Meneses Oses con fecha 13 de diciembre de 2016, que, a la semana de uso, dejó de funcionar, y que al ser llevado por el consumidor al local de la denunciada, para su cambio, Entel se negó a ello, señalando debía primero ser evaluado por el servicio técnico, para luego, una vez revisado, señalar, en tres oportunidades, que el equipo se encontraba fuera de garantía por encontrarse sulfatado, lo que el consumidor señala no sería efectivo ya que nunca expuso el equipo a condiciones de humedad o líquido. Finalmente señala que, al ser llevado el equipo, por el consumidor, a servicio técnico externo, dicho servicio le informó que el equipo no presentaba rastros de sulfato y que presentaba un posible táctil defectuoso o mainboard defectuosa.

Segundo: Que la parte denunciada de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, al momento de contestar la denuncia, señala en primer lugar que Sernac carecería de legitimación activa, ya que dicho organismo estaría facultado para interponer denuncias por infracción a la Ley del Consumidor, de manera directa e iniciar la tramitación, solo cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y en cuyo caso los tribunales competentes serían los tribunales ordinarios y no los juzgados de policía local, lo que no ocurre en el caso de autos. Luego agrega que, en lo que respecta al caso particular de autos, Entel dio estricto cumplimiento a sus obligaciones legales para con el consumidor Meneses Oses, ya que recepcionó el equipo telefónico, en dos oportunidades,

Scanned by CamScanner

derivándolo al Servicio Técnico autorizado por el fabricante, entregando un equipo de reemplazo, y que el equipo fue devuelto sin reparar debido a que éste presentaba infiltración de líquidos en etapa de encendido y tarjeta electrónica, lo que provocó fallas técnicas que implicaban un costo de reparación superior al valor comercial del equipo, motivo por el cual no se efectuó un presupuesto de reparación, y el equipo fue devuelto sin reparar. Que, frente a los reclamos que por dicha situación formuló el denunciante, Entel informó al denunciante que éstos no serían acogidos debido a que, conforme a los informes técnicos emitidos por servicio técnico autorizado por el fabricante, era responsabilidad del consumidor la falla sufrida por el equipo telefónico. Agrega que, el Sernac formuló el presente denuncio en base a un supuesto informe técnico emitido por un servicio técnico no autorizado por el fabricante, lo que constituiría, a lo menos, un actuar temerario por parte de dicha institución pública, teniendo en cuenta que existen dos informes técnicos emitidos por servicio técnico autorizado por el fabricante que dan cuenta de la responsabilidad del consumidor en las fallas que presentaba el equipo materia de autos. Finalmente señala que, la denuncia debe ser rechazada por cuanto Entel no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor.

Tercero: Que, previo a resolver el fondo del asunto controvertido corresponde pronunciarse acerca de la alegación formulada por la parte denunciada de falta de legitimidad activa del denunciante Sernac.

Cuarto: Que, al respecto la denunciada señala que Sernac carecería de legitimación activa, por cuanto, conforme al artículo 58 de la Ley N° 19.496, se encuentra facultado para interponer denuncias por infracción a la Ley del Consumidor, de manera directa e iniciar la tramitación, solo cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, en cuyo caso los tribunales competentes serían los tribunales ordinarios y no los

Scanned by CamScanner

juzgados de policía local, lo que no ocurre en el caso de autos, ya que estaríamos en presencia de un interés de un consumidor en particular.

Quinto: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 señala que Sernac deberá velar por el cumplimiento de las normas de dicha ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Agregando en su letra g), que le corresponde "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".

Sexto: Que, al respecto el artículo 50 del mismo cuerpo legal establece en su inciso primero que las acciones que derivan de dicha ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, agregando en su inciso tercero que "el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores".

Séptimo: Que, a 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, y que el interpretarlo de modo diverso -y en un sentido restringido- significaría que en la práctica 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.

Octavo: Que, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, esta sentenciadora no puede sino concluir que Sernac se encuentra legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local y de hacerse parte en las causas respectivas,

Scanned by CamScanner

invocando tanto el interés general de los consumidores, como, asimismo, en uso de su facultad privativa y protectora que la ley le confiere, ejercer directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores.

Noveno: Que, en lo que respecta al fondo del asunto sometido a conocimiento de este Tribunal, la parte del **Sernac** acompaña, para acreditar sus dichos, los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs. 7 a 10, copia simple de reclamo interpuesto por el consumidor Meneses Oses ante Sernac, de su traslado y de respuesta entregada por Entel; **2)** A fs. 11 a 14, copia simple de Facturación N° 20428424, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2016, y detalle del consumo del mes de noviembre; **3)** A fs. 15, copia simple de Boleta N° A001981, correspondiente a pago asociado a aparato móvil modelo LG-XCAM por la suma de $30.995; **4)** A fs. 15 a 18, copia simple de reclamo interpuesto por cliente Meneses Oses a Entel con fecha 10 de enero de 2017 y respuesta entregada con fecha 16 de enero; **5)** A fs. 19, copia simple de Informe Técnico Entel N° de Orden 8969367 de fecha 20 de diciembre de 2016; **6)** A fs. 20, copia simple de Orden de Trabajo Servicio Técnico N° 8960489; **7)** A fs. 21, Informe Servicio Técnico Entel N° de Orden 8969367 de fecha 30 de diciembre de 2016; **8)** A fs. 22, copia simple de Orden de Trabajo Servicio Técnico N° 8969367; **9)** A fs. 23, copia simple de Informe de Servicio Técnico Tectronic de fecha 17 de mayo de 2017; **10)** A fs. 24, copia simple de lista de testigos; **documentos de los cuales el signado con el número 9 fue objetado por la parte contraria.**

En tanto la parte denunciada de **ENTEL** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 54 a 56, copia simple de Contrato de Arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra de fecha 13 de diciembre de 2016; **2)** A fs. 57, copia de orden de trabajo de servicio técnico n° 8960489; **3)** A fs. 58, copia de Informe Técnico emitido por Anovo en virtud de orden

Scanned by CamScanner

de trabajo nº 8969367; **4)** A fs. 59, copia de devolución anticipada de equipo entregado en arriendo/comodato de equipo telefónico de reemplazo por reparación ingresada por medio de orden técnica nº 8960489; **5)** A fs. 60, copia de cierre de orden técnica nº 8960489; **6)** A fs. 61 y 62, copia de orden de trabajo servicio técnico nº 8969367 de fecha 30 de diciembre de 2016, **7)** A fs. 63, copia de informe técnico orden de trabajo nº 8969367 emitido por Anovo; **8)** A fs. 64, copia de cierre de orden de trabajo nº 8969367; **9)** A fs. 65 y 66, copia de reclamo presentado con fecha 10 de enero de 2017 por el señor Meneses Oses y de respuesta entregada por Entel con fecha 16 del mismo mes; y **10)** A fs. 67 y 68, copia de reclamo R2017M1283818 presentada por el señor Meneses ante Sernac y copia de respuesta entregada por Entel a dicho organismo de fecha 26 de enero de 2017; **documentos de los cuales el signado con el número 7 fue objetado por Sernac.**

Décimo: Que, a fs. 93 y siguientes la parte de Sernac objeta copia de informe técnico orden de trabajo nº 8969367 emitido por Anovo, presentado por la denunciada, objeción que el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que dicho documento no merece dudas respecto a su veracidad e integridad, rechaza.

Décimo Primero: Que, fs. 99 y siguiente la parte de ENTEL objeta documento presentado por la parte denunciante consistente en copia simple de Informe de Servicio Técnico Tectronic de fecha 17 de mayo de 2017, objeción que el Tribunal teniendo presente su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica y a que dicho documento no merece dudas respecto a su veracidad e integridad, rechaza.

Décimo Segundo: Que, finalmente en lo que a materia probatoria se refiere a fs. 102 y siguiente rola respuesta entregada por Anovo Andes S.A. a oficio del Tribunal, que informa que Anovo presta servicios de logística y reparación de equipos móviles a Entel bajo las directrices y certificaciones correspondientes, otorgadas por los fabricantes de los equipos móviles que

Scanned by CamScanner

procesan, que en el caso particular de la marca LG, su participación en el proceso de servicio técnico de Entel se remite a realizar la logística inversa desde los puntos de atención de dicho operador móvil, hasta su centro de servicio, y desde ahí, los equipos son entregados directamente en el centro de servicio especializado del Fabricante, quien revisa, diagnostica y resuelve técnicamente para cada caso, para luego retornar a sus instalaciones con el correspondiente informe técnico emitido por su sistema informático. Agrega que, el informe técnico contiene información proveída directamente por el fabricante del equipo, quien realiza el proceso técnico en su totalidad. Finalmente señala que, acompaña documento, en el cual el fabricante LG Electronics Inc. Chile Ltda. que avala lo anteriormente expuesto y por el que declara que solo las instalaciones de servicio técnico propias de la marca LG son las únicas autorizadas a nivel nacional para realizar revisiones, diagnósticos y reparaciones de teléfonos móviles, información que sería de conocimiento de los usuarios.

Décimo Tercero: Que, de acuerdo al mérito del proceso, y especialmente a lo señalado por la propia parte denunciante, aparece como un hecho cierto que la denuncia tiene como fundamento la negativa de la denunciada Entel a efectuar el cambio del celular defectuoso por uno nuevo, como así también de realizar la reparación gratuita de éste, no obstante, ello haber sido solicitado dentro del plazo de 3 meses que el artículo 21 de la Ley del Consumidor, establece como plazo de duración de la garantía legal con que cuenta todo producto nuevo al ser adquirido por el consumidor.

Décimo Cuarto: Que, al respecto el referido artículo 21 señala que el ejercicio del derecho entregado al consumidor a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, 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.

Scanned by CamScanner

Décimo Quinto: Que, teniendo presente que es un hecho cierto que las fallas del celular materia de autos se produjeron mientras se encontraba vigente la garantía legal de 3 meses establecida por el legislador, y que la denunciada funda su negativa a cumplir con dicha garantía, en atención a que las fallas sufridas por éste se habrían producido por hecho imputable al consumidor, corresponde a esta sentenciadora determinar si ello es efectivo.

Décimo Sexto: Que, para ello debemos remitirnos a la prueba rendida por las partes, la que de su estudio y análisis, especialmente de los informes emitidos por el servicio técnico autorizado por la marca LG, esto es ANOVO Andes S.A., acompañados a fs. 58 y 63, servicio que revisó en dos oportunidades el celular en comento, los que dan cuenta que el equipo presenta sulfatación, todo ello permite a esta sentenciadora concluir que el desperfecto sufrido por el celular que motivó la presente denuncia se produjo por causa imputable a terceros, específicamente por infiltración de líquido o humedad en su interior que va sulfatando sus componentes y pistas de conexión.

Décimo Séptimo: Que, asimismo debemos tener presente documento acompañado a fs. 102 y siguiente, consistente en respuesta entregada por ANOVO Andes S.A. a Oficio del Tribunal en la cual dicho servicio técnico señala que a él solo le corresponde la recolección y logística de equipos de servicio técnico Entel, pero los diagnósticos, revisiones y reparaciones son realizadas por el centro de servicio LG, siendo éste el único autorizado para efectuar dichas actividades en equipos LG en Santiago.

Décimo Octavo: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que la parte denunciada no incurrió en conducta alguna que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar el cambio o reparación

Scanned by CamScanner

gratuita del celular materia de autos, por cuanto, las fallas sufridas por dicho equipo se produjeron por causa imputable al consumidor, lo que produjo la sulfatación del equipo en comento.

Décimo Noveno: Que, los descargos formulados por el denunciante en cuanto a que al enviar el celular a un servicio técnico externo dicho servicio descartó que el celular presentara rastros de sulfato, no son suficientes para desvirtuar la conclusión a la que arribó esta sentenciadora, por cuanto la sulfatación del equipo fue diagnosticada servicio técnico autorizado y propio de la marca de dicho teléfono móvil.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 8, 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos 1 Nºs 3, 4, 5, 6 y 8, 26 y 50 y sgtes. de la ley Nº 19.496, **se declara:**

Que, **no ha lugar** a la denuncia de fs. 25 y siguientes de autos interpuesta por Sernac en contra de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, representado legalmente por don Antonio Buchi Buc, sin costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumid en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titula

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

Scanned by CamScanner

Las Condes, diecinueve de abril de dos mil dieciocho

115

CERTIFICO: que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

Secretaria

Las Condes, diecinueve de abril de dos mil dieciocho

VISTOS: El merito del proceso. Archívese la causa

Scanned by CamScanner