

SEGUNDO JUZGADO POLICA LOCAL
DE PUDAHUEL

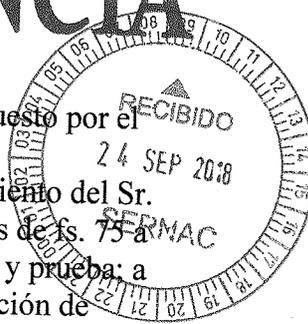
CERTIFICO: Que la sentencia de autos Rol 205094-9-2017 a esta data se encuentra ejecutoriada para todos los efectos legales.

PUDAHUEL, 05 de Septiembre del año dos mil Dieciocho



FOLIO 4
1
2
3
DANIELA GONZALEZ LOPEZ
SECRETARIA ABOGADA
PUL

SENTENCIA



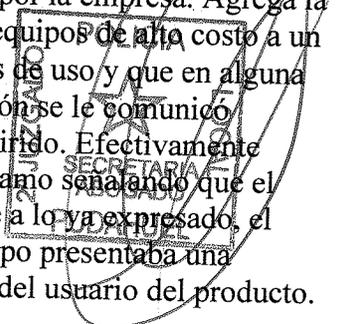
PUDAHUEL, a trece de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: A fs. 1 y siguientes, el denuncia interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; documentos de fs. 18 a 59; a fs. 65 desistimiento del Sr. ANDRES TORRES PACHECO; a fs. 73 notificación de denuncia; documentos de fs. 75 a 125; a fs. 126 Contestación de denuncia; a fs. 142 comparendo de contestación y prueba; a fs. 144 objeción y observación de documentos; a fs. 165 audiencia de reproducción de audio; a fs. 169 escrito Téngase presente y *con lo relacionado y*

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fs. 1 y siguientes el SERNAC interpuso denuncia por infracción a las normas de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. Funda la denuncia en que el Servicio tomó conocimiento del hecho que relata a continuación en virtud del reclamo presentado en el mismo Servicio por el Sr. ANDRES TORRES PACHECO, el día 13 de febrero de 2017, Formulario de Atención N° R2017W1322024. Relata el SERNAC que el Sr. Torres Pacheco efectuó la portabilidad numérica hacia la Empresa Entel y esta le ofreció el arriendo de un equipo en conjunto con un plan multimedia. Ese equipo era Apple modelo iphone 6 plus. Al recibir el equipo, el cliente constató que en la guía de despacho aparecía el modelo del mismo con la palabra "reac", sospechando el cliente que se trataba de un equipo reacondicionado. Luego constató que al poner el equipo en una superficie plana presentaba un desnivel. Ante ello presentó varios reclamos que fueron contestados indicándole que el teléfono presentaba "carcasa dañada", agregándole que el cambio de equipo tenía un valor de \$ 299.900.-. Ante esto, el cliente decidió interponer el reclamo en el SERNAC. La respuesta de la empresa al SERNAC también expresa que el equipo fue ingresado al servicio técnico con curvatura en carcasa a causa de daño accidental. Esta respuesta, dice el denunciante, pone de manifiesto la intención de la denunciada de exonerarse de responsabilidad ante la venta de un producto defectuoso ni otorgarle al consumidor la triple opción del derecho de garantía legal. El denunciante estima infringidos los artículos 3 inciso primero letra b), 20 letras c) y e), 21 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496. A fs. 65 el afectado Sr. ANDRES TORRES PACHECO presenta escrito indicando que se desiste de la denuncia;

SEGUNDO: Que a fs. 126 y siguientes contesta el denuncia ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A. -en adelante ENTEL-. Como primer descargo, la denunciada hace ver que el SERNAC carece de legitimidad activa para iniciar la tramitación de la denuncia. Sostiene la denunciada que de acuerdo a la propia Ley 19.496, el SERNAC solo puede interponer denuncias por infracción a la Ley de Protección de los derechos de los consumidores de manera directa cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores y en cuyo caso los tribunales competentes son los ordinarios o se trate de infracciones a leyes especiales que digan relación con el consumidor. Así, la actuación del Servicio en policía local se reduce a hacerse parte en las acciones (artículo 58 letra g) de la Ley 19.496). En el caso que nos ocupa, agrega la denunciada que el SERNAC debió haber instado al afectado a denunciar para luego hacerse parte de la causa. Seguidamente, la denunciada entra responder el caso particular del Sr. ANDRES TORRES PACHECO. Informa el apoderado de ENTEL que es el Ser. JAIME TORRES JURE quien con fecha 5 de enero de 2017 se porta a ENTEL PCS con la línea N° 965561268 y celebra un contrato de suministro de servicios de telefonía e internet móvil. Adicionalmente la cita persona celebró un contrato de arriendo de un equipó telefónico detallado por la empresa. Agrega la denunciada que efectivamente pone a disposición de sus clientes equipos de alto costo a un costo menor y que son reacondicionados, en perfectas condiciones de uso y que en alguna oportunidad fueron ingresados a reparación. Añade que tal condición se le comunicó oficialmente al cliente vía telefónica y se indicó en el equipo adquirido. Efectivamente después de un mes de recibido el equipo, el cliente ingresó un reclamo señalando que el equipo era usado, asunto que no se le habría informado. Conforme a lo ya expresado, el reclamo no fue acogido pues de acuerdo al informe técnico el equipo presentaba una curvatura como consecuencia de la errada manipulación por parte del usuario del producto.



Así, se desestima la acción interpuesta por SERNAC pues la empresa ha obrado en uso de sus atribuciones al informar al cliente que se trataba de un producto reacondicionado y que no estaba cubierto por la garantía legal al provenir el deterioro del producto por una acción del propio cliente. Suma a lo anterior —expresa la denunciada— que el propio cliente se desistió de la denuncia y demanda y que es deudor moroso pues registra deuda por la suma de \$ 254.054.- utilizando los servicios de telecomunicaciones en forma constante y continua hasta el 31 de julio de 2017, según acredita documento acompañado. A continuación la denunciada rebate que haya infringida cada una de las normas de la Ley 19.496 invocadas por SERNAC. Por último, la denunciada estima improcedente la petición de SERNAC de acumular las multas pues sólo existe una sola conducta supuestamente infringida y que es el no informar al cliente las condiciones del equipo entregado. En subsidio, la denunciada solicita aplicar el mínimo de la multa o que si se declara el incumplimiento de la norma sobre garantía, se aplique la sanción especial, esto es, respetar el derecho de cambio, devolución o reparación gratuita;

TERCERO: Que a fs. 142 se efectúa entre las partes el comparendo de contestación y prueba. En el citado comparendo ambas partes tienen por ratificados los documentos acompañados tanto en la denuncia como en la contestación, respectivamente;

CUARTO: Que los documentos acompañados por la denunciante, debidamente agrupados, son:

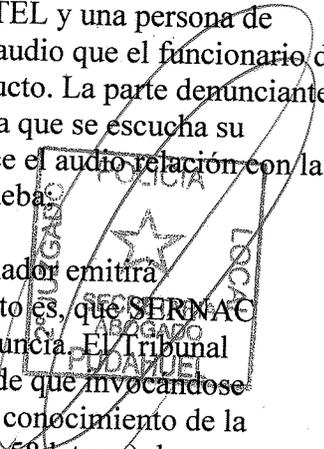
- 1.- copia simple del formulario de atención emitido por SERNAC y llenado por ANDRES TORRES y la respuesta dada por la denunciada;
- 2.- copia simple de la boleta de adquisición del equipo Apple.
- 3.- copia simple de la guía de despacho del equipo con la indicación de producto “REAC”.
- 4.- copia simple de boleta de producto “SIM CARD.....”
- 5.- copias simples de carátulas de solicitud, de portabilidad y ups;
- 6.- copias simples de contratos de suministro de servicios, anexos y arrendamiento de equipo;
- 7.- copias simples de comprobantes de requerimientos de enero y febrero;
- 8.- copias simples de informe técnico y presupuesto de reparación;

QUINTO: Que la parte denunciada acompaña los mismos documentos presentados por la denunciante y señalados en los números 1, 2, 6, 7 y 8. Agrega los siguientes: copia de comprobante de requerimiento, copia de la orden técnica, copia de la devolución del equipo, copia del cierre de trabajo del servicio técnico, copia del tráfico de llamadas realizados por la línea telefónica entregada al cliente, copia de los cobros, pagos y deudas del Sr. Torres para con ENTEL y copia de boletas de servicios emitidas por ENTEL;

SEXTO: Que la parte denunciante, mediante escrito de fs. 144 observó y objetó parte de los documentos acompañados por la denunciada. El Tribunal desestima las objeciones planteadas consistentes en señalar que se trataba de copias simples sin valor probatorio ya que el Tribunal sí posee la libre valoración de la prueba y considera que sí tienen relación con la materia de autos;

SEPTIMO: Que a fs. 165 y siguientes rola audiencia de reproducción de audio aportado por la parte denunciada. En ella se da cuenta que la audición es de 11 minutos y 51 segundos y se reproduce un diálogo entre un funcionario de ENTEL y una persona de nombre JAIME (persona que contrató el servicio). Consta en el audio que el funcionario de ENTEL señala al cliente la calidad de reacondicionado del producto. La parte denunciante en la misma audiencia objeta la prueba por no ratificar la persona que se escucha su versión. El Tribunal desestimaré la objeción al estimar que sí dice el audio relación con la materia de autos y tener la facultad de valorar libremente esa prueba;

OCTAVO: Que antes de entrar al fondo del asunto, este Sentenciador emitirá pronunciamiento sobre la primera alegación de la denunciada, esto es, que SERNAC carecía de legitimidad activa para iniciar la tramitación de la denuncia. El Tribunal desestimaré la excepción planteada manteniendo así su doctrina de que invocándose infracción a artículos de la Ley 19.496 donde la misma entrega a conocimiento de la justicia local, el servicio público señalado, en atención al artículo 58 letra g) de ese cuerpo legal sí puede interponer los denuncios ante esta sede jurisdiccional;



NOVENO: Que pronunciándose ahora el Tribunal sobre el fondo de la denuncia presentada y apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, constituidos por documentación aportada por las partes, no acogerá la denuncia de fs. 1, sin costas, en lo que dice relación con la falta de información veraz y el no respeto a la triple opción de la garantía legal. En efecto, han producido convicción a este Sentenciador que la denunciada no ha cometido infracción, en especial los siguientes elementos probatorios como son el desistimiento del propio cliente y que rola a fs. 65 de autos; el documento de fs. 29 que detalla la calidad de reacondicionado del aparato; tráfico de llamadas efectuadas por el usuario que rolan de fs. 93 y siguientes y audiencia de escucha de audio de fs. 165. Todas estas pruebas dan cuenta que el usuario utilizó el servicio contratado sabiendo o debiendo saber que se trataba de un aparato reacondicionado;

Por estas consideraciones y teniéndose además presente lo dispuesto las leyes 15.231, 18.287 y artículos 3, 12, 23, 24, 25, 29, 33 y 50 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

Que se rechaza la denuncia de fs. 1 y siguientes, sin costas, deducida por el SERNAC en contra de ENTEL PCS TELECOMINICACIONES S.A.

ANÓTESE y NOTIFÍQUESE.

DICTADO por don CRISTIAN ARÉVALO ARANEDA, JUEZ TITULAR

AUTORIZADO por doña DANIELA GONZALEZ LOPEZ, SECRETARIA TITULAR.

