

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA

FECHA	Nº INGRESO
28 DIC 2018	923
BERNAC - TALCA 11-50	

ORD.: N° 1154 /2018- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 10.455/17/CE.

TALCA, 26 de Diciembre del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
10.455/17/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al
Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir
con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496,
remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia
definitiva de fecha 05/12//2018 dictada en este proceso, la que
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



GERALDINE MORRISON PARRA

Secretaria Letrada Subrogante

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Juez Letrada Subrogante

SECRET

SECRET



**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a cinco de diciembre de dos mil dieciocho

VISTOS:

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 10.455-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 15 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", representada legalmente por don **JOSE FRANCISCO SILVA BARROILHET**, ambos con domicilio en calle 1 norte N° 1367, Talca; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra d) y e), 12 y 23. En el segundo y tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 133 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**VTR COMUNICACIONES SPA**" representada por su abogado. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 122 y ss. del proceso. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 a 15 de autos, bajo apercibimiento legal del art. 342 N°3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada ratifica la documental rolante a fs. 26 a 118. La parte denunciante solicita como diligencia la absolución de posiciones de doña ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES en su calidad de Jefe de Local de VTR.

A fs. 140 y 141 rola acta de absolución de posiciones de doña ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES, Jefe de Local de VTR.

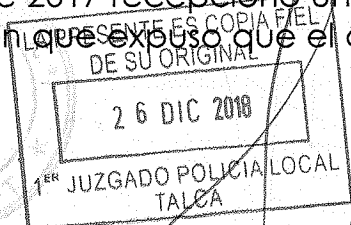
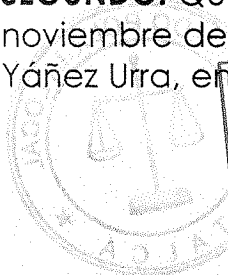
A fs. 142 y ss. el SERNAC presenta escrito de téngase presente.

Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", representada legalmente por don **JOSE FRANCISCO SILVA BARROILHET**, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra d) y e), 12 y 23.

SEGUNDO: Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 24 de noviembre de 2017 recepciona un reclamo interpuesto por doña Francisca Yáñez Urra, en el que expuso que el día 26 de agosto su televisor se quemó al

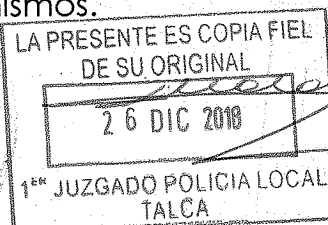


instalar D Box VTR, por lo que fue visitada por un técnico y el supervisor técnico don Alejandro, donde se le confirmó la responsabilidad de VTR, razón por la que ellos se harían responsables y cargo de dicha situación reparando o reponiendo el televisor de las mismas características, lo cual hasta la fecha de interponer el reclamo no se había cumplido, debiendo ir en reiteradas ocasiones a la sucursal. Así, el 07 de diciembre de 2017 la denunciada informa que de acuerdo a la investigación que se realizó en el domicilio por parte de uno de sus inspectores de calidad, se pudo determinar que la causa de la avería del televisor de la señora Yáñez Urra, fue producto del sistema eléctrico de su domicilio.

Expone la denunciante que se está frente a un incumplimiento de la empresa proveedora a sus obligaciones de brindar la seguridad adecuada en el consumo de bienes o servicios, además de proteger la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores. Agrega que es claro que el defecto en su televisor se produjo una vez realizada la intervención del técnico operario de la empresa, y que además no es aceptable que la empresa determine que la falla en el televisor de la consumidora es producto de fallas en la casa, en circunstancias que dicho televisor falló una vez realizada la visita e intervención del operario de VTR, el que – por su actuar negligente– provocó serios daños y perjuicios a doña Francisca.

TERCERO: Que la denunciada "**VTR COMUNICACIONES SPA**", al contestar la denuncia, señala que el 13 de diciembre de 2017 la empresa informó a la consumidora, luego de realizar la investigación y mediciones correspondientes, que el daño se habría originado debido a una deficiencia del sistema eléctrico existente en el domicilio, lo cual pudo comprobarse al momento de la medición realizada por los técnicos especialistas que lo visitaron. Agrega que el equipo D-box proporcionado por la denunciada cumplía con la normativa de seguridad vigente en Chile, según ha certificado la Superintendencia de Electricidad y Combustible, lo cual constituye una garantía suficiente de buen funcionamiento. Refiere que según los dichos de la clienta, el incidente se habría producido con fecha 26 de agosto de 2017, y la fecha de instalación del aparato, según consta en los registros de la empresa, se realizó el día 10 de febrero de 2016, lo cual deja en evidencia la falsedad de dicha hipótesis, toda vez que habría transcurrido más de un año y medio entre la instalación del equipo y la falla aludida.

Hace presente que el decodificador al estar certificado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible implica que el artefacto no constituye ni puede constituir en caso alguno un peligro para los demás artefactos eléctricos o para la salud e integridad de las personas. Aún más, la empresa ha encargado al Centro de Investigación Desarrollo e Innovación de Estructuras y Materiales de la Universidad de Chile, un peritaje sobre los decodificadores que utiliza VTR, en el cual se indica que los equipos que utiliza VTR no presentan riesgo alguno para los equipos eléctricos a los que se encuentren conectados o para las personas que hacen uso de los mismos.



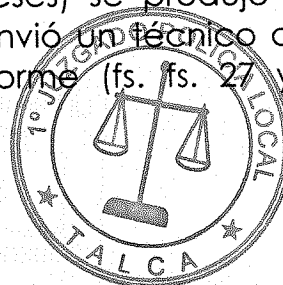
CUARTO: Que a objeto de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante SERNAC acompañó los documentos que rolan a fs. 1 a 15 de autos, no objetados, consistentes en antecedentes de reclamo administrativo realizado por la consumidora ante SERNAC. Además, absolución de posiciones de doña ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES en su calidad de Jefe de Local de VTR.

Que la documental referida acredita que, con fecha 24 de noviembre de 2017, la consumidora doña Francisca Yáñez Urra ingresó un reclamo a SERNAC contra VTR por los mismos hechos que dieron origen a estos autos, los que habrían ocurrido el día 26 de agosto del mismo año. También, consta a fs. 11 que la denunciada al responder el reclamo indica que se rechaza el reclamo, ya que de acuerdo a la investigación realizada en el domicilio por uno de sus inspectores de calidad, se determinó que la causa de la avería del televisor de la consumidora fue producto del sistema eléctrico de su domicilio (se adjunta informe a fs. 11 vta. a 12 vta., no objetado).

En relación a la absolución de posiciones de doña ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES (fs. 140 y 141) en su calidad de Jefe de Local de VTR; refiere que luego del reclamo ante SERNAC, el Supervisor Técnico visitó al cliente y elaboró un informe, agregando que el tiempo transcurrido desde la instalación hasta que se quemó el televisor es un año y medio, haciendo la consumidora uso del equipo sin tener falla durante más de un año, y que cuando hicieron las pruebas en la instalación a ella se le mostró la falla eléctrica. Finaliza señalando que al cliente se le informa que el D-Box para funcionar requiere de un televisor y la toma de corriente en buenas condiciones, no existiendo una validación previa.

QUINTO: Que la parte denunciada a objeto de acreditar los hechos expuestos en su defensa acompaña la documental que rola a fs. 26 a 118, no objetada, consistente en respuesta de VTR al reclamo de la consumidora de fecha 3 de noviembre de 2017, informe técnico, respuesta de VTR a SERNAC por reclamo de la consumidora, respuesta de VTR al reclamo de la consumidora de fecha 13 de diciembre de 2017, registro de fecha de instalación de D-box, orden de servicio, informe de identificación y simulación de fallas entre instalación eléctrica domiciliaria de TV cable, y copia de imagen de WhatsApp entre el Jefe de Operaciones de VTR Talca y la consumidora.

Que según consta de los documentos acompañados por la denunciada, el **día 10 de febrero de 2016** (fs. 33 y 34) se realizó la instalación en el domicilio de la consumidora de televisión por cable junto al D-box, momento en el cual se efectuaron las correspondientes mediciones en la instalación eléctrica domiciliaria, especialmente en cuanto a la medición "tierra cliente/tierra VTR", la que debía ser menor a 2 VAC, dio como resultado 0,1, lo que significa que cumplía con el requisito de instalación. En concordancia con lo anterior, y luego que la consumidora realizara el reclamo ante VTR indicando que el **26 de agosto de 2017** (habiendo transcurrido más de 18 meses) se produjo un corte eléctrico que quemó su televisor, la empresa envió un técnico al lugar a objeto de detectar la falla y elaborar un informe (fs. fs. 27 y ss.), no



objetado, en cual se concluyó que al efectuar la medición "tierra del domicilio y nuestra Red", ésta debía ser inferior a 2 VAC, arrojando como resultado 232 VAC, por lo que el daño al televisor se produjo por diferencias de voltaje entre la tierra domiciliaria y tierra, lo que le fue informado a la consumidora mediante la respuesta de fs. 30 y vía WhatsApp (fs. 118).

SEXTO: Que, la prueba rendida por el SERNAC no es suficiente para acreditar los hechos en que funda su acción, toda vez que en primer término ha basado su denuncia sólo en lo expuesto por la consumidora, señalando que el día 26 de agosto de 2017 el televisor se quemó al instalar el D-box, lo que es falso y además fue desvirtuado por VTR mediante la documentación respectiva en que consta que la instalación del D-box se realizó el día 10 de febrero de 2016 (habiendo transcurrido más de 18 meses) hasta la fecha en que quemó el televisor.

Por otra parte, la denunciante no rindió ningún medio de prueba a objeto de acreditar que el hecho de haberse quemado el televisor de la consumidora se debió al D-box que se encontraba instalado, lo cual era su carga probatoria, y que por lo demás, la empresa denunciada probó con el informe por ella acompañado y no objetado, que la falla se produjo como resultado de un problema eléctrico del domicilio.

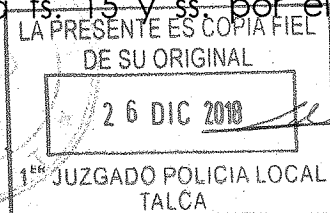
SEPTIMO: Que por lo expuesto precedentemente, esta sentenciadora llega a la convicción que no existe infracción a la Ley 19.496 por parte de la denunciada, por cuanto SERNAC no rindió prueba tendiente a acreditar que la causa por la cual se quemó el televisor de la consumidora se debió a la instalación del D-box, lo que además como ya se expuso precedentemente, fue desvirtuado por el informe técnico realizado por la denunciada.

OCTAVO: Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, el Tribunal llega a la conclusión que el actuar de la denunciada no ha sido constitutivo de infracción a la Ley de Protección del Consumidor, por lo que la denuncia deberá ser rechazada.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal procede a RECHAZAR la denuncia infraccional interpuesta a fs. 15 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", representada legalmente por don **JOSE FRANCISCO SILVA BARROILHET**, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, 52 y 54 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 19, 23 de la Ley 18.287, y 1, 3 letra d) y e), 12, y 23 de la Ley 19.496; y demás aplicables en la especie; **SE DECLARA:**

A.- Que **NO HA LUGAR** a la DENUNCIA INFRACCIONAL, interpuesta a fs. 15 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "VTR COMUNICACIONES SPA", representada legalmente por don JOSE FRANCISCO SILVA BARROILHET, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

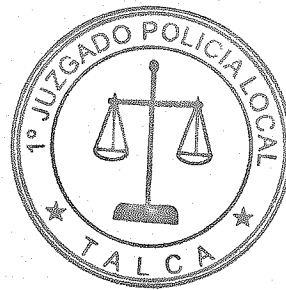
B.- Que, cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol N° 10.455-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
26 DIC 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, veintiséis de diciembre del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia, se encuentra firma y ejecutoriada.-



[Handwritten signature]
GERALDINE MORRISON PARRA

SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE



[Faint, illegible text or stamp]