

**PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA**

Talca, tres de diciembre de dos mil dieciocho

VISTOS:

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol Nº 8.590-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 24 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGION DEL MAULE**, representado por la abogada doña **MARIA LORETO ZURITA RAMIREZ**, ambos domiciliados en calle 4 oriente Nº 1360, Talca; en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", nombre de fantasía "**VTR**", representado legalmente por doña **ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES**, ambos con domicilio en calle 1 norte Nº 1367, Talca; por vulneración a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, específicamente sus arts. 3 inciso primero letra a) y b), 20, 21 y 23. En el tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 39 el Servicio Nacional del Consumidor acompaña lista de testigos.

A fs. 84 y ss. rola acta de continuación comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su abogada; y con la asistencia del abogado de la parte denunciada "**VTR**". La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 71 y ss. de autos. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 16 a 23. La parte denunciada ratifica los documentos de fs. 20 a 67. La parte denunciante rinde la testimonial de don **ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS**, quien debidamente individualizado, legalmente juramentado y no tachado, expuso su declaración.

A fs. 88 y ss. la parte denunciada presenta escrito realizando observaciones a la prueba.

A fs. 98 y ss. el SERNAC, representado por su abogada, presenta escrito de téngase presente.

A fs. 106 y ss. la parte denunciada presenta escrito de téngase presente.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN LO CONTRAVENCIONAL-**

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGION DEL MAULE**, representado por la abogada doña **MARIA LORETO ZURITA RAMIREZ** en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", nombre de fantasía "**VTR**", representado legalmente por doña **ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES**, por vulneración a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, específicamente sus arts. 3 inciso primero letra a) y b), 20, 21 y 23.

SEGUNDO: Que, la denunciante fundamenta su acción en que el SERNAC a través de su Ministro de Fe don Esteban Pérez Burgos, concurrió el 26 de septiembre de 2017 a dependencias de la denunciada a objeto de verificar el cumplimiento de la Ley 19.496, específicamente en relación a las normas relativas a la información que se entrega a los consumidores respecto de las



condiciones de contratación de un Plan de Telefonía Móvil con equipo celular y/o Plan de Telefonía Móvil con equipo celular con portabilidad. Refiere que el Ministro de Fe pudo certificar los siguientes hechos: **A)** Condiciona el ejercicio a la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, restringiendo así el derecho del consumidor a sólo una o a dos de las opciones, o deja tal decisión al arbitrio del proveedor y/o servicio técnico; **B)** Restringe el ejercicio del derecho a garantía legal sólo a reparación, o sólo al cambio del producto, o bien sólo a la reparación o cambio del producto, excluyendo la devolución del dinero; **C)** Establece limitaciones para los consumidores que deciden portarse de compañía telefónica mediante la acreditación de tarjetas de crédito; y **D)** Ausencia de la información necesaria para la libre e informada decisión del consumidor.

TERCERO: Que la denunciada "**VTR COMUNICACIONES SPA**" al contestar la acción deducida en su contra expone que la denuncia sólo cita una serie de infracciones, y luego se refiere en forma genérica a determinadas obligaciones de la Ley 19.496 y conductas del "proveedor" o "proveedores" en general, sin hacer alusión en concreto a las supuestas conductas de "VTR" que habrían constituido tales infracciones.

Respecto a las infracciones denunciadas expone que: **A) "VTR no condiciona el ejercicio del derecho a la garantía legal**, precisando que el ejercicio de los derechos a que da lugar la garantía legal sólo procede si la falla no es atribuible al consumidor; y eso es lo que su representada se limita a evaluar a través del servicio técnico, sólo para constatar que el origen de la falla no sea atribuible al consumidor, una vez descartada tal situación, el usuario puede ejercer la triple opción sin ningún tipo de restricción. Tampoco la denuncia acompaña algún antecedente que acredite que "VTR" estaría condicionando este derecho, y lo que hace el Ministro de Fe es sólo afirmar tal hecho, sin ningún fundamento; y que incluso su representada ofrece además una garantía voluntaria.

B) "Ausencia de limitaciones para portarse de compañía: en este sentido hace presente que la Ley 19.496 no faculta a los Ministros de Fe del SERNAC a certificar el cumplimiento de normas distintas a las contenidas en dicho cuerpo legal, y que la Ley 18.168 "General de Telecomunicaciones" dispone en su art. 6 que corresponde a la Subsecretaría de Telecomunicaciones la aplicación y control de dicha ley y sus reglamentos. Por lo anterior, los Ministros de Fe del SERNAC sólo pueden certificar hechos relativos al cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (art. 59 bis Ley 19.496). En particular, la portabilidad de números telefónicos está regulada en el art. 25 bis de la Ley General de Telecomunicaciones y en el Decreto N°379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (Reglamento sobre Portabilidad), normas cuya fiscalización corresponde a la Subtel. Por lo expuesto, el Ministro de Fe del SERNAC ha actuado fuera de las atribuciones que le concede la Ley, infringiendo el art. 7 de la Constitución Política de la República, en relación con el art. 2 de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado. Sin perjuicio de lo anterior, refiere que "VTR no impone barreras a la salida respecto de clientes que deciden migrar o portarse a otra compañía, en efecto, la solicitud de portabilidad la realiza el cliente directamente en la compañía a la que quiere portarse y ésta lo comunica a "VTR", y el proceso se realiza a través del "sistema de gestión de la portabilidad" que es una aplicación informática que se lleva adelante por un "organismo administrador de la portabilidad", independiente de las compañías telefónicas, por lo que existe una imposibilidad para ejecutar medidas de retención que pueda verse

como una barrera de salida. Agrega que "VTR" tampoco impone barreras a aquellos clientes que decidan portarse desde otra compañía, sólo se limitó a solicitar información y otros antecedentes objetivos y no discriminatorios necesarios para cursar la solicitud correspondiente, lo que no vulnera las normas sobre portabilidad o ley 19.496; ya que todos los consumidores que desean contratar los servicios de "VTR" deben aceptar sus políticas comerciales, es decir, si clientes que no tienen ningún servicio contratado previamente con su representada quieren portarse a "VTR", sólo se les solicita cédula de identidad, acreditación de domicilio y acreditar cierta capacidad de pago, lo que puede hacerse mediante una tarjeta de crédito bancaria o de otras maneras.

C) "VTR" informa veraz y oportunamente todas las características relevantes de los planes ofrecidos, tanto en la folletería, como en la publicidad y en la página web de VTR, se informa el precio total mensual de cada plan y la cantidad de minutos y giga bytes que incluye (en la página web se indica además la cantidad de SMS que comprende el plan, así como el precio del minuto y SMS adicionales). Por último, las condiciones de contratación y los respectivos contratos (suministro y arrendamiento) se encuentran disponibles en la página web de "VTR". Pese a lo anterior, la denuncia señala que la información sobre el precio del plan no sería exhibida de forma completa, puesto que supuestamente "no se expone al público el precio del servicio por minuto utilizado", obligación que no tiene ningún asidero en la ley, ya que ésta no exige el precio por unidad de medida, sino sólo el precio del bien o servicio, más aún, el art. 30 inciso 1º señala que "el precio deberá comprender el valor total del bien o servicio". En particular, en relación al "plan Multimedia 10 GB", referido en el Acta, "VTR" informa el precio total del plan (\$20.980), indicando además que este incluye 300 minutos y el precio del minuto adicional (\$110). Esta información - que acompaña- está contenida en la folletería y publicidad presente en la sucursal fiscalizada, además de ser entregada por el vendedor antes de contratar los servicios.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos contenidos en la denuncia, el SERNAC acompañó los documentos de fs. 16 a 23, no objetados, consistentes en acta de Ministro de Fe, anexo fotográfico y copia simple de constancia de visita, todas de fecha 26 de septiembre de 2017. Rindió la testimonial de don ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS.

Que la documental de fs. 16 a 23, da cuenta que el día 26 de septiembre de 2017, en su calidad de Ministro de Fe del SERNAC don ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS concurrió hasta dependencias de VTR Comunicaciones ubicadas en 1 norte N°1367 de Talca, a objeto de constatar la información que se dirige al público concerniente a los precios y demás datos relevantes, en relación al plan de telefonía móvil que ofrece la denunciada. Adjuntando además 3 fotografías de los sellos de dos equipos celulares y del frontis del local fiscalizado.

Que según consta en acta de fs. 16 y ss. que, dentro de los planes con equipo para portabilidad (Multimedia 10 GB), el Ministro de Fe informa que como requisito para portarse se solicita acreditación de domicilio y tarjeta VISA, MasterCard o tarjeta comercial con cupo de \$150.000; que no se informa el valor del minuto; además respecto al equipo celular consta en el Acta que si éste no funciona o presenta falla o defectos de calidad antes de los tres meses no se realiza devolución del dinero.

Respecto a la declaración de don ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS, éste manifiesta ser el Ministro de Fe que realizó la fiscalización que dio origen a estos autos, señalando que se le informó - sin indicar quien- que para hacer uso de la garantía legal no se contemplaba como opción para los clientes la devolución



del dinero, y que para portarse de otra compañía a VTR se exigía como requisito previo poseer una tarjeta de crédito, entre otros aspectos.

QUINTO: Que la parte denunciada acompañó la documental, no objetada, en los folios 20 a 67, que corresponden a copia folletería correspondiente a la fecha de la fiscalización, copia de "condiciones comerciales servicios móviles VTR", copia del "formulario de solicitud de servicios móviles", copia de contrato de suministro de servicios móviles" y copia "contrato de arrendamiento con opción de compra".

Que respecto al folleto de fs. 41, consta en éste que el plan "Multimedia 10 GB" (el cual se encuentra en el acta del Ministro de Fe de fs. 16 a 18), tiene un valor de \$20.980, y que incluye 300 minutos; sin señalar el valor del minuto.

Que en relación al contrato de suministro de servicios móviles (fs. 42 a 52) éste no aporta antecedentes respecto de las infracciones denunciadas, toda vez que no contiene aspectos relacionados con la garantía legal ni tampoco respecto al plan "Multimedia 10 GB", específicamente, al valor del minuto.

Que el documento de fs. 53 denominado "formulario de solicitud de servicios" contiene todos los aspectos que dicen relación con el plan y equipo que se contratará, y dentro del punto "acreditación completa obligatoria" se señalan los documentos que el cliente debe acompañar para suscribirse al servicio, y específicamente a la renta, se acredita mediante tres alternativas: cuenta corriente, tarjeta de crédito de banco o tarjeta de crédito de casa comercial, no indicando el monto o cupo requerido para cada una.

Por su parte, el "contrato de arrendamiento con opción de compra de equipo telefónico" (fs. 54 a 57) se aplica sólo a aquellos casos en que el equipo se le entrega al cliente por arriendo, el cual al final del contrato tiene la facultad de comprarlo al finalizar el contrato; documento que en su punto 6 "Daños o pérdida" dispone que en caso de daño o pérdida, el servicio técnico evaluará el origen del desperfecto y su posible reparación, y mientras se realice tal evaluación, al cliente se le entregará un equipo de similares características. Luego agrega que si el daño es imputable al cliente y reparable, es éste quien debe pagar la reparación, debiendo responder por los daños irreparables o pérdidas que afecten al equipo y le sean imputables.

Finalmente, el documento "condiciones comerciales servicios móviles VTR" (fs. 58 y ss.), no será considerado como prueba al resolver, ya que en él se indica fecha de vigencia desde el 1 al 31 de enero de 2018, la que es posterior a la ocurrencia de los hechos denunciados.

SEXTO: Que respecto a la primera de las infracciones denunciadas por SERNAC, esto es, "condicionar el ejercicio del derecho a la garantía legal al envío del producto al servicio técnico", se debe hacer presente que si bien el art. 20 de la Ley 17.496 consagra el derecho del consumidor a la triple opción, no es menos cierto que tal derecho contempla una limitación en el art. 21 inciso 1º al disponer que respecto al producto "siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor."

Que si bien el SERNAC hace denuncia tal infracción, no señala cuál o cuáles son las conductas concretas realizadas por la denunciada por las que constató dicha vulneración, más aún cuando en el Acta del Ministro de Fe y en la declaración de éste ante el Tribunal no existe mención a tales hechos, siendo el acto insuficiente para que esta Sentenciadora llegue a la convicción que existe infracción, por lo que la referida contravención será rechazada.

Sin perjuicio de lo anterior, la denunciada ha manifestado al contestar la denuncia que el envío del producto al servicio técnico tiene por objeto evaluar si el origen de la falla o deficiencia es imputable al consumidor o no; motivo que

de toda lógica, por cuanto se trata, en definitiva, de una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, la cual tiene lugar 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 que significa que la garantía legal no es una garantía "a todo evento" o "sin expresión de causa", por lo que de manera alguna ello significaría condicionar el derecho a la garantía legal por el solo hecho de enviar previamente el producto al servicio técnico para su evaluación.

SEPTIMO: Que en relación a la segunda infracción denunciada "restringir el derecho a garantía legal sólo a la reparación, o sólo al cambio del producto, o bien sólo a la reparación o cambio del producto, excluyendo al devolución del dinero", tal hecho fue únicamente señalado en el Acta del Ministro de Fe; lo que después fue ratificado por éste en el comparendo, agregando sólo que se le habría informado que para hacer uso de la garantía legal no se contemplaba como opción la devolución del dinero. Sin embargo, ni en el acta ni al declarar, el Ministro de Fe refiere quién le habría informado que se excluía la devolución del dinero, ni tampoco las circunstancias mediante las cuáles comprobó los hechos consignados en el acta, razón por la cual para esta Sentenciadora no tiene los elementos de juicio y/o pruebas que le permitan tener por acreditada la infracción denunciada, por lo que será desestimada.

OCTAVO: Que el SERNAC además denuncia que "VTR" "establece limitaciones para los consumidores que deciden portarse de compañía telefónica mediante la acreditación de tarjetas de crédito".

Respecto a ello, cabe señalar que el proceso de portabilidad numérica se encuentra regulado en el art. 25 bis de la Ley 18.168 "De Telecomunicaciones", y en los arts. 6 y ss. del Decreto N° 379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, como efectivamente lo señala la denunciada, correspondiendo dicha fiscalización a la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Aún más, en la misma Ley de Telecomunicaciones (N° 18.168), referida al contestar la denuncia, en su Título VII, arts. 36 y ss., se regulan expresamente las infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida ley y sus reglamentos.

Que tal como se aprecia de los hechos denunciados, la infracción se configuraría porque "VTR" limitaría el derecho de los usuarios a portarse al exigir tarjeta de crédito para efectuar la portabilidad; y en este sentido, el art. 14 del Decreto N° 379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones establece cuáles son los documentos que deben acompañarse para activar la solicitud de portabilidad, entre los cuales no se encuentran las tarjetas de crédito, por lo que en caso que la empresa denunciada exija a los consumidores algún documento no comprendido en la norma citada, como señala SERNAC a fs. 16, Tarjeta Visa, MasterCard o tarjeta comercial con cupo de \$150.000, ello implicaría una vulneración al Decreto referido y no constituiría infracción a la Ley 19.496; razón por la que esta Sentenciadora procede a **rechazar la denuncia** en este aspecto por no ser competente ni corresponder su conocimiento a este Tribunal.

Que aún más, y sin perjuicio de lo ya resuelto, se debe hacer presente la diferencia que existe entre portarse a una compañía de telefonía y contratar los servicios de la misma. En el primer caso (portabilidad), el cliente puede mantener su número de teléfono, de línea fija o móvil, cuando decide cambiar de una compañía de teléfonos a otra compañía distinta de teléfonos o cuando se cambia de localidad o dirección. Esta transferencia de número en la mayoría de los casos está limitada por restricciones geográficas, área de cobertura o aspectos tecnológicos.



En cambio, la contratación de servicios, dice relación con los planes telefónicos u otros similares que el consumidor desea contratar con la compañía con la cual se efectuó la portabilidad, lo que se realiza en este caso, a través de un "formulario de solicitud de servicios móviles" (fs. 53), siendo uno de los requisitos acreditar renta mediante tres opciones: cuenta corriente, tarjeta de crédito de banco o tarjeta de crédito de casas comerciales, no exigiendo algún cupo mínimo. En este último caso, en relación a la documentación requerida para acreditar renta, podríamos estar eventualmente frente a una situación discriminatoria al no permitir que los consumidores puedan acreditar su renta o ingresos por otro medio y poder contratar los servicios, sin embargo el hecho denunciado por SERNAC se relaciona **con la exigencia de tarjeta de crédito para portarse de una compañía telefónica**, y como ya se dijo, dicho organismo no ha denunciado nada sobre contratación de servicios, por lo que la denuncia al estar en el ámbito de la portabilidad es de competencia de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

NOVENO: Que en relación a la última infracción denunciada "ausencia de información necesaria para la libre e informada decisión del consumidor", SERNAC la fundamenta en que no se exhibe la información completa, toda vez que no se expone al público el precio del servicio por minuto utilizado respecto del plan "Multimedia 10 GB".

Que consta en acta del Ministro de Fe que el plan "Multimedia 10 GB" incluye 300 minutos por la suma de \$20.980, lo que además es concordante con el tope de fs. 40 y ss.; además dicha acta indica que no se informa el valor de cada minuto, pero sí el precio del minuto adicional (\$110).

Que en este sentido, se debe señalar que el plan "Multimedia 10 GB" incluye 10 GB y 300 minutos por un precio de \$20.980, por lo anterior, cada uno de los 300 minutos no tienen un valor por unidad, ya que se encuentran incluidos en el plan, independientemente si el consumidor los utiliza en su totalidad o no, el precio del plan será el mismo, no debiendo, por tanto, señalar el precio de éstos por unidad.

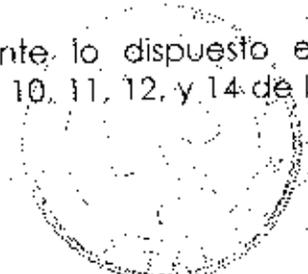
Dilinto es el caso de los minutos adicionales, los cuales comienzan a ser cobrados una vez que el consumidor pasa el límite de los minutos incluidos en su plan, en este caso, sería a partir del minuto 301. Sin embargo, en el acta del Ministro de Fe se indica que valor el minuto adicional sí es informado (\$110).

Por los fundamentos expuestos, no existe infracción tampoco en este sentido.

DECIMO: 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.

DECIMO PRIMERO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal procede a **RECHAZAR** la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 24 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGION DEL MAULE**, representado por la abogada doña **MARIA LORETO ZURITA RAMIREZ**, Talca; en contra de "**VTR COMUNICACIONES SPA**", nombre de fantasía "**VTR**", representado legalmente por doña **ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES**, o de quien haga sus veces de su estado local, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley



18.287, artículos 1, 3 letra a) y b), 20, 21, 23, y 59 bis de la Ley 19.496; art. 25 bis y ss. de la Ley 18.168, Decreto Ley N° 379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

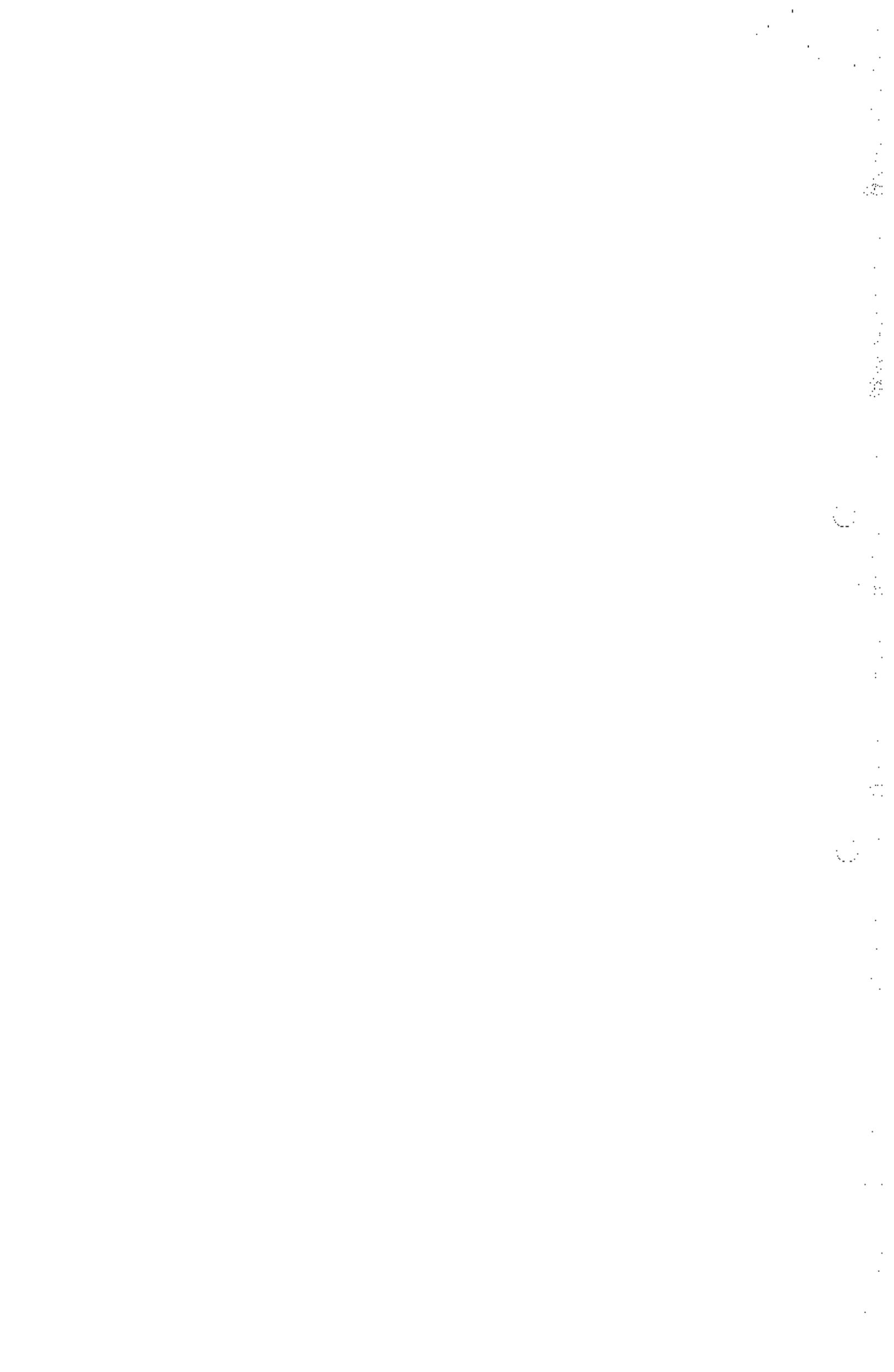
A.- Que **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 24 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGION DEL MAULE**, representado por la abogada doña **MARIA LORETO ZURITA RAMIREZ**, Talca; en contra de **"VTR COMUNICACIONES SPA"**, nombre de fantasía **"VTR"**, representado legalmente por doña **ALEJANDRA MARIA CAMPOS FLORES**, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

B.- Que se condena en costas al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REGION DEL MAULE** por haber sido totalmente vencido.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD
Causa Rol N° 8.590-2017.

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





Libro Linenitas / 138

Causa Rol I. C. 15-2019/Policiá Local.

"Servicio Nacional del Consumidor contra VTR Comunicaciones SpA".

Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor.

Talca, uno de julio de dos mil diecinueve.

Se reproduce la sentencia definitiva en alzada de tres de diciembre del año pasado próximo, escrita de fs. 111 a 114 inclusive, con excepción de lo establecido en los razonamientos 6º a 11º, que se eliminan.

Y en su lugar, además, se tiene presente:

Primero: Que en parecer de esta Corte, el fundamento del "Servicio Nacional del Consumidor" para accionar en contra de "VTR Comunicaciones SpA" es la responsabilidad que le asiste a esta última, por condicionar el ejercicio del derecho a la garantía legal sólo a la reparación, o solo al cambio del producto, excluyendo la devolución de dinero; por establecer limitaciones para los consumidores que decidan portarse de compañía telefónica mediante la acreditación de tarjetas de crédito; y, ausencia de la información necesaria para la libre e informada decisión del consumidor. La denunciada cometió con ello infracción a los artículos 3, inciso 1º, letra a) y b); 20, 21 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor.

La hipótesis del artículo 3 de la Ley del ramo protege el principio de la autonomía de la voluntad para que el consumidor decida libremente el bien que desea contratar, obedece al principio de la libre elección y respetar el principio de manifestación de voluntad expresa del consumidor. Por ello, le asiste el derecho a la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada. La segunda hipótesis la hace radicar en la obligación que tienen los proveedores cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren, considerando las condiciones en las que fueron adquiridos o

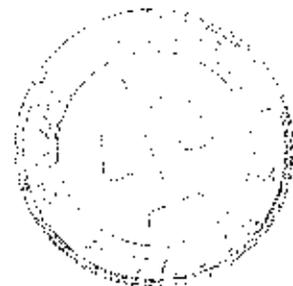


Faint, illegible text, possibly a signature or stamp, partially obscured by a large handwritten mark.



contratados. El artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor le entrega el derecho de optar entre la reparación gratuita, o su reposición o devolución de la cantidad de dinero pagada. El proveedor no puede condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío al servicio técnico ni tampoco restringir su ejercicio sólo a una o dos de las opciones, ni menos dejar a su arbitrio esas decisiones del consumidor. Esa garantía legal está protegida por un plazo de tres meses contados desde la fecha que se hubiese recibido el producto. Para proteger los derechos de los consumidores queda prohibida la renuncia anticipada de ella. Las fórmulas comerciales que indiquen que sólo se aceptan cambios reparaciones o establecen un orden de prelación o dejarla supeditada a evaluación por el Servicio Técnico u otras formas similares, que dificulte el ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, se entienden como fórmulas carentes de valor legal, ya que persiguen la renuncia anticipada del consumidor de sus derechos. La sola declaración unilateral del proveedor no puede limitar los derechos conferidos por ley a los consumidores. La Información Básica Comercial debe contener la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, como los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan, según lo dispone el inciso 3º del artículo 1 de la Ley del Comercio. La información respecto de los bienes y productos ofrecidos por el proveedor no es oportuna, porque no se exhibe la información completa.

Las actuaciones fueron constatadas por el ministro de fe de SERNAC y revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23 de la Ley, conculcándose el derecho a una información veraz y oportuna, y a decidir de manera libre e informada de ejercer de manera libre e informada al momento de ejercer su derecho de la garantía legal.



Cueto Virentes m

159

Por disposición del artículo 59 de la Ley 19.496 se le otorga a la denunciante la facultad para nombrar ministros de fe.

Sostiene que se trata de un tipo de responsabilidad objetiva, que no requiere dolo ni culpa, sólo basta el hecho constitutivo de las infracciones, además de establecer presunción legal la existencia de los hechos constatados por éstos.

Pide que ante la existencia de las infracciones del artículo 3, inciso primero, letras a) y b), de los artículos 20, 21 y 23 de la Ley, pide se imponga multa ascendente a 50 U. T. M., a la infractora, con costas.

Segundo: Que en parecer de esta Corte, y según consta del acta del ministro de fe encargado de la fiscalización a la denunciada, como su ratificación en estrados a título de testigo, que rola de fs. 16 a 23 inclusive, no objetada ni observada por ésta en cuanto a los hechos de que da cuenta, se establece que para los efectos de portarse a esa compañía se requiere de tarjetas de crédito o comerciales con un cupo de \$ 150.000.- a lo menos, no se informa el valor del minuto de uso del plan de telefonía móvil, para el caso de falta de funcionamiento o fallas o defectos del producto (equipo celular), no se contempla la devolución del dinero, ofreciendo la reparación del aparato en este caso, y no se informa sobre el valor del mensaje ni de los adicionales.

El ejercicio de la garantía legal del artículo 20 de la Ley 19.469, se encuentra limitada, frente a los hechos establecidos, a la revisión previa por un servicio técnico, de ignorada procedencia y cuyo costo no aparece asumido por ninguna de las partes, -debiendo en todo caso asumirse como de cargo de la denunciada-, afecta en su esencia y forma el derecho legal a la garantía del consumidor, ya que la norma legal no fija tal procedimiento comercial e impone restricciones al ejercicio del derecho establecido en la ley, impidiendo jurídicamente, el ejercicio de aquellas facultades del



consumidor. Cualquiera exigencia que se pretenda imponer por la denunciada se escapa a la norma legal precitada, dejando al arbitrio del deudor de los derechos establecidos a favor del consumidor, constituyéndose en una obligación bajo condición potestativa de esa parte, que al tenor de lo dispuesto en el artículo 1478 del Código Civil, es nula.

Tercero: Que cabe señalar que respecto de la exigencia de recabar un informe del servicio técnico para establecer que el deterioro de la especie, no se haya producido por un hecho imputable al consumidor, según lo establece el artículo 21 de la Ley 19.469, se corresponde a una causal de responsabilidad civil e infraccional, que debe ser alegada y probada por quien pretende tal exención, en el procedimiento judicial respectivo, ya que de esta forma altera la distribución de la carga de la prueba al tenor de lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil y se debe calificar como un acto de auto tutela, lo que se encuentra prohibido por el derecho nacional.

Por lo anterior, aquella pretendida revisión por un servicio técnico para ejercer el derecho a la garantía legal, que excluye la devolución del dinero, es una exigencia que se escapa a éste y por ende, la sanción impuesta por la autoridad administrativa se encuentra ajustada a sus facultades y hechos contravencionales de la denunciada.

Cuarto: Que sin perjuicio de las normas legales que regulan la materia sobre la portabilidad numérica entre las diversas compañías que prestan servicios de telefonía móvil, la Ley de Protección del Consumidor y cuya fiscalización aparece de cargo de la denunciante, tiene un ámbito de aplicación que no puede ser modificada o cercenada por otros textos legales, esto es, tiene legitimación activa para actuar conforme a sus facultades y dentro de la materia de fiscalización que la ley puso a su cuenta. Asimismo, la existencia del Decreto Supremo 379 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones no puede conculcar ni amagar los derechos de los entes



púb
jerar
superio

19.496

que en
con n
deficie
se
caso, y
o servi

Comu
alegan
deben
que p
elemen
confor
estable
aplica

1.69

27

deno

Cuentos Secretos

160

públicos y consumidores que establece la Ley del ramo, debido a la diversas jerarquías de unas y otras, debiendo preferirse a la norma de rango superior, en este caso, el texto legal por sobre Decreto precitado.

Quinto: Que la denuncia por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, será desestimada, debido a que esa norma está referida al 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...", cuyo no es el caso, ya que no se invocan en los hechos denunciados la venta de productos o servicios, sino del ejercicio de derechos de los consumidores.

Sexto: Que las alegaciones del querellado infraccional "VER Comunicaciones SpA", con que pretende eximirse de responsabilidad, alegando la inexistencia de los hechos constitutivos de las infracciones, deben ser desestimadas en atención a los hechos acreditados en el proceso y que por su parte, no rindió prueba alguna que lograra desmerecer los elementos probatorios rendidos por la denunciante, los que apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, tienen mérito suficiente para establecer los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas, debiendo aplicar las multas que establece el artículo 24 de la Ley 19.496.

Y vistos además lo dispuesto en los artículos 1.478, 1.545, 1.547 y 1.698 del Código Civil; 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil; y, 1, 2, 20 y 21 de la Ley 19.496, se declara:

Que se **revoque** la sentencia definitiva en alzada de tres de diciembre de dos mil dieciocho, escrita de fs. 111 a 114 inclusive, sólo en cuanto



INXRLZJX1

rechaza en su totalidad, la denuncia de lo principal de fs. 24, y en su lugar se declara:

I) Que se **acoge la denuncia** de lo principal de fs. 24, en contra de "VTR Comunicaciones SpA", por haber incurrido en las infracciones de los artículos 3, inciso 1º, letras a) y b); 20 y 21 de la Ley de Protección al Consumidor, ocurridas el 26 de septiembre de 2017, imponiéndose a la denunciada el pago de una **multa ascendente a treinta unidades tributarias mensuales por cada una de las cuatro infracciones** antes indicadas, lo que hace un total de **ciento veinte unidades tributarias mensuales** las que deberán ser pagadas en el plazo legal y en la forma señalada en la Ley, bajo los respectivos apercibimientos.

II) Que se **confirma la sentencia definitiva antes indicada**, sólo en cuanto absuelve a la denunciada de la infracción del artículo 23 de la Ley del ramo.

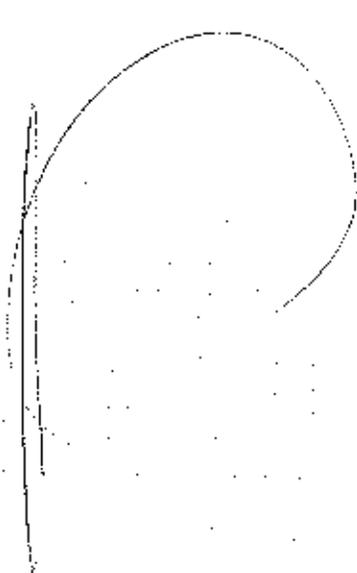
III) Cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Carrillo González.

Ref. I. C. 15-2019/Policía Local.

Se deja constancia que no firma el Abogado Integrante don Ruperto Pinochet Olave, por encontrarse ausente.



Carlos E
Ministro
Fecha: C

Carlos Carrillo / UNO

161

Carlos Enrique Carrillo González
Ministro
Fecha: 01/07/2019 12:54:18

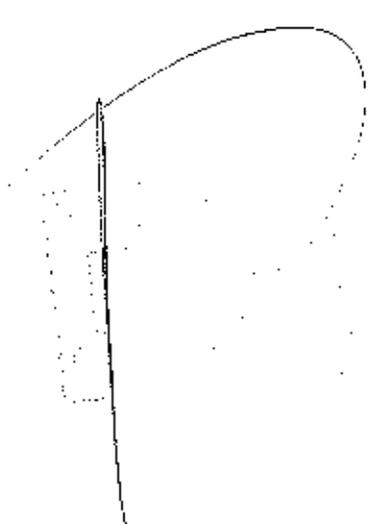
Oscar Santiago Lorca Ferraro
Fiscal
Fecha: 01/07/2019 11:07:15

[Large handwritten signature]



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Carlos Carrillo G. y Fiscal Judicial Oscar Lorca F. Talca, uno de julio de dos mil diecinueve.

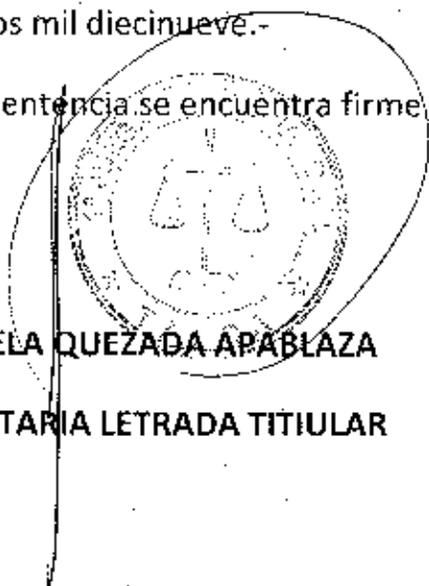
En Talca, a uno de julio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y sí puede ser validado en <http://verificadocjud.cl> tramitación de la causa.
A contar del 07 de abril de 2015, la hora oficial corresponde al horario de invierno establecido en Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Occidental, Isla de Pascua e Isla de las Seas y Gómez dos horas. Para más información visitar <http://www.horaoficial.cl>.

TALCA, doce de agosto del dos mil diecinueve.-

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



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR

