

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

En Talca, veinte de Marzo de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

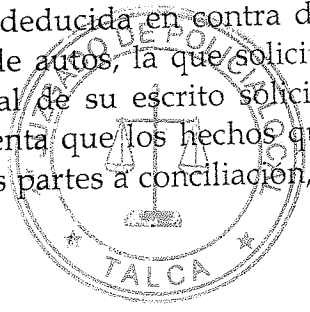
En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 10.460-2017 originada por denuncia infraccional de fojas 18 y ss., interpuesta por Esteban Pérez Burgos, director del **Servicio Nacional del Consumidor** Región del Maule, en representación de éste, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la comuna de Talca, en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.** cuyo nombre de fantasía es **MOVISTAR**, RUT N° 87.845.500-2 representada legalmente por Reinaldo Antonio Díaz Arrué en su calidad de jefe de local, o bien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle 7 Oriente N° 1164 de la ciudad de Talca. La funda en que el **Servicio Nacional del Consumidor**, con fecha 12 de Diciembre de 2017 recepcionó el reclamo interpuesto por Jacqueline Marcela Díaz Faúndez, Cédula Nacional de Identidad N° 9.694.856-5, domiciliada en calle 31 ½ Oriente B, Pasaje 7 Sur N° 3380 de la ciudad de Talca, quien expuso que en el mes de Marzo le regalaron un teléfono que al sexto mes de uso presentó fallas y debió ingresar al servicio técnico el día 04 de Septiembre, luego de esa reparación duró dos meses más y volvió a fallar, ingresando nuevamente a servicio técnico el día 09 de Noviembre, sin que desde esa fecha su teléfono aparezca, agrega que le han dado cuatro fechas para ir a buscarlo y cada vez que va le dan otra, que no puede seguir llendo a la sucursal cada vez que la citan pues esta sin trabajo y debe costear los pasajes, además de haber ido muchas veces en vano. Agrega **SERNAC** en su denuncia que ante el reclamo interpuesto, con fecha 20 de Diciembre de 2017 la empresa **Telefónica Móviles Chile S.A.** evacuó respuesta manifestando que según sus registros con fecha 07 de Diciembre de 2017 ingresó por última vez a servicio técnico el equipo Alcatel Pixi 4 (5) 4G Black IMEI 356629070783754, bajo la orden de trabajo N° S 60481, el cual fue reparado por garantía de fabricante. Termina su presentación señalando que los hechos expuestos constituyen una abierta infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 de dicho cuerpo legal, por cuanto la denunciada no respetó los derechos de garantía legal consagrados, pues expone que el celular comprado tenía daños en su fabricación que no quisieron ser reparados, lo que claramente corresponde a fallas producidas durante su fabricación teniendo la consumidora el derecho a solicitar la reparación gratuita del producto, su cambio o devolución del dinero, por lo que solicita sancionar a la denunciada al máximo legal por cada una de las disposiciones infringidas, condenándolo en definitiva a 250 U.T.M. de multa, con costas. En el tercer otrosí de su escrito acompaña con citación y en parte de prueba documentos que rolan de fojas 6 a 17 del proceso.

A fojas 26 y 26 vta. rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos contra **MOVISTAR Telefónica Móviles S.A.**

A fojas 39 de autos comparece el abogado Jorge Wilson Olavarria, quien en virtud de mandato, asume la representación de la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.**

A fojas 50 de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia de la abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** quien ratifica la denuncia infraccional deducida en autos con fecha 29 de Diciembre de 2017 y la presencia del abogado de la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.**, quien contesta la denuncia deducida en contra de su representada por medio de escrito que rola a fojas 36 y ss. de autos, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. En lo principal de su escrito solicita el rechazo con costas de la acción deducida por cuanto argumenta que los hechos que la fundan no constituyen infracción a la Ley 19.496. Llamadas las partes a conciliación, ésta

1° JUZGADO POLICIA LOCAL  
TALCA



no se produce. La denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** ratifica el documento acompañado en el tercer otrosí de su escrito de denuncia de fecha 29 de Diciembre de 2017, que rola de fojas 6 a 17, consistente en Copia de reclamo deducido por la consumidora Jacqueline Díaz Faúnez, Cédula Nacional de Identidad N° 9.964.356-5, que dio origen al caso N° R2017G1896672 y solicita se cite a absolver posiciones a Rynaldo Antonio Díaz Arrúe en su calidad de jefe de local de la denunciada, cuya acta de absolución rola a fojas 59 de autos. Por su parte la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** acompaña en el acto con citación documentos que rolan de fojas 41 a 49 del proceso.

A fojas 61 y ss. el abogado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** solicita se tengan presente observaciones que indica.

\*\*\*\*\*

Se trajeron los autos para fallo.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

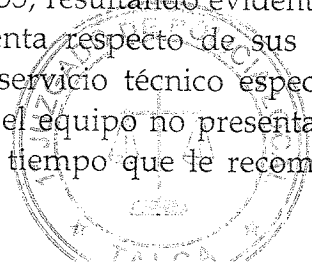
#### EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

**PRIMERO:** Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Esteban Perez Burgos, director del **Servicio Nacional del Consumidor**, en representación de éste contra de **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** representado legalmente por Reinaldo Antonio Díaz Arrué, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

**SEGUNDO:** Que, la cuestión controvertida es en primer lugar si la denunciada de autos **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** vulneró el artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al no cumplir el servicio contratado en los términos convenidos, entregando al consumidor un bien con fallas y posterior a ello, no respetando los términos de la garantía legal ni el derecho de opción de que goza el consumidor en virtud del cual se solicitó el cambio de producto, cuestión que fue negada por la denunciada. Por cuanto incluso después de haberse hecho efectiva la garantía por primera vez y prestado el servicio técnico correspondiente subsistiendo las deficiencias que hacían al bien inapto para uso en los términos de la letra c) del artículo 20 de la Ley 19.496 dicho derecho perduraba para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico o volviere a presentarse la misma dentro del pazo contenido en el artículo 21 del mismo cuerpo legal, esto es dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, lo que definitivamente no ocurrió, por cuanto el mismo producto debió ser ingresado nuevamente al servicio técnico sin lograr su devolución desde entonces.

**TERECRO:** Que el abogado de la parte denunciada de **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 50 y ss. de autos contestó la acción deducida en contra de su representada por medio de minuta escrita cuya acta rola a fojas 36 y ss. solicitando el rechazo con costas de la misma, por cuanto argumenta que los hechos que la fundan no constituyen infracción a la Ley N° 19.496 ya que efectivamente la consumidora Jacqueline Marcela Díaz Faúnez con fecha 06.09.2017 ingresó al servicio técnico para reparación, su teléfono móvil serie N° 356629070783734 marca ALCATEL, modelo 5045G, generándose orden de trabajo N° P42076. Que posteriormente con fecha 07.12.2017 ingresó nuevamente a reparación el equipo celular ya singularizado, generándose orden de trabajo N° S60481; y finalmente con fecha 21.01.2018, es decir con posterioridad a la denuncia de autos, ingresó al servicio técnico el equipo singularizado generando orden de trabajo N° S81755, resultando evidente que su representada dio respuesta íntegra y oportuna a la cliente respecto de sus diversos ingresos y requerimientos solicitados por medio de su servicio técnico especializado externo de la marca, informándole a la consumidora que el equipo no presentaba error de fábrica sino que funcionaba correctamente, al mismo tiempo que le recomendaron

revisar  
funcion  
en su re  
ingreso  
ingreso  
**CUAR**  
denunc  
rolante  
por Jac  
docum  
no obj  
Arrué  
S.A., c  
**QUIN**  
denun  
compa  
de foja  
conoci  
acompa  
Dicier  
trabaj  
autos,  
07.12.  
**SEXT**  
•  
•  
**SEPT**  
prop  
recla  
contr  
que s  
uso p  
mism  
de fo  
Faúne  
Alca  
no c  
Ord  
den  
Faúne  
mes  
obje  
**OC**  
los  
artí  
me  
trat  
celu  
úni  
19.  
Tel  
y s  
pro



revisar la memoria externa, aplicaciones y accesorios que estarían ocasionando un mal funcionamiento. Agrega que no es efectivo lo señalado por la consumidora **Díaz Faúnez** en su reclamo ante **SERNAC** respecto a que su equipo celular no ha aparecido desde su ingreso al servicio técnico con fecha 09.11.2017, tal como lo demuestra la orden de ingreso posterior a la presente denuncia infraccional.

**CUARTO:** Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documento rolante de fojas 6 a 17 de autos, consistentes en Reclamo N° R2017G1896672 efectuado por Jacqueline Marcela Díaz Faúnez, por los hechos que motivan estos autos junto a documentos fundantes de éste, con su respectiva respuesta por parte de la denunciada, no objetados y solicitó se citara a absolver posiciones a don Reynaldo Antonio Díaz Arrué en su calidad de representante legal de **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.**, cuya acta de absolución rola a fojas 59 de autos.

**QUINTO:** Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 50 y ss., acompañó con citación documentos que rolan de fojas 41 a 49, consistentes en: 1.- Print de pantalla que da cuenta del reclamo dado a conocer a través del **SERNAC** respecto de la cliente Díaz Faúnez, junto al que se acompaña copia del reclamo y de la respuesta dada a **SERNAC** con fecha 20 de Diciembre de 2017 (fjs. 41 a 44); 2.- Set de documentos que dan cuenta de las órdenes de trabajo generadas por los ingresos al servicio técnico del aparato telefónico materia de autos, a saber: a) Orden N° P42076 de fecha 06.09.2017, b) Orden N° S60481 de fecha 07.12.2017 y c) Orden N° S81755 de fecha 25.01.2018 (fjs. 45 a 49).-

**SEXTO:** Que la acción iniciada por **SERNAC** en autos dice relación con dos hechos:

- El incumplimiento de los términos de la garantía legal, al negar el derecho a opción de que es titular el consumidor al tenor del artículo 20 de la Ley N° 19.496.
- El extravío o falta de devolución del aparato telefónico por parte de la denunciada a la consumidora, tras el segundo ingreso de éste al servicio técnico.

**SEPTIMO:** Que en cuanto a la primera infracción denunciada, es necesario señalar que la propia denunciante en su escrito de denuncia de fojas 18 y ss. de autos, transcribió el reclamo administrativo deducido por la consumidora Jacqueline Marcela Díaz Faúnez en contra de la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.**, oportunidad en que señala textual "*...me regalaron un teléfono en el mes de Marzo de este año, al sexto mes de uso presentó fallas y se debió ingresar al servicio técnico (04 de Septiembre)...*" Que en este mismo sentido, la denunciada también acompañó en el tercer otrosí de su presentación de fojas 18 y ss. copia del reclamo administrativo efectuado por la consumidora **Díaz Faúnez** dentro del cual a fojas 14 rola copia de boleta de compra por un teléfono celular Alcatel PIXI, extendida por Comercial ECCSA con fecha 31.03.2017. Que el documento no objetado, acompañado por la denunciada a fojas 45 y 46 de autos, consistente en Orden de Trabajo N° P42076 de fecha 06.09.2017, reafirma lo señalado en el escrito de denuncia respecto a que la primera falla del equipo celular de la consumidora Díaz Faúnez ocurrió en el mes de Noviembre de 2017, es decir transcurridos más de cinco meses desde su compra de acuerdo al ya señalado documento de fojas 14 de autos, no objetado.

**OCTAVO:** Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 19.496 el ejercicio de los derechos comprendidos dentro de la denominada "*garantía legal*" contenida en el artículo 20 de la misma Ley debe hacerse efectiva ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto; por lo que habiendo transcurrido con creces el plazo de tres meses desde la compra y recepción del equipo celular materia de autos, el derecho a garantía legal se encontraba precluido, subsistiendo únicamente la garantía del fabricante, en los términos del artículo 21 inciso 8° de la Ley 19.496, tal como se señala en la contestación efectuada por la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** a **SERNAC** (fjs. 44) y en las órdenes de trabajo N° P 42076 y S60481 (fjs. 45 y 47 respectivamente). Por lo que no habiendo sido acompañada al proceso la Póliza de garantía referida, a fin de conocer los términos, duración y

condiciones de ésta, y constando en autos que el equipo celular en cuestión efectivamente fue admitido a Servicio Técnico por parte de la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.**, concluyendo en la última oportunidad según da cuenta la Orden de Trabajo N° S81755 (fjs. 48) que no se encontró la falla alegada por la consumidora. Aseveración no controvertida por medio probatorio alguno, el Tribunal da por acreditado que no existe incumplimiento por parte de la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** al derecho de garantía legal consagrado en la Ley 19.496, por haber éste precluido al momento de ingresarse por primera vez el equipo celular materia de autos a servicio técnico con fecha 06.09.2017, subsistiendo a la fecha sólo la garantía del fabricante o convencional, sin que la denunciante de autos **SERNAC** haya acreditado por medio de prueba alguno en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, que dicha garantía del fabricante contemplaba la posibilidad y/o obligación de cambio de producto en caso de ingreso a servicio técnico reiterado, razón por la cual no se hará lugar a lo denunciado en este sentido.

**NOVENO:** Que respecto al segundo hecho denunciado que dice relación con el extravío o falta de devolución del aparato telefónico por parte de la denunciada a la consumidora tras el segundo ingreso de éste al servicio técnico con fecha 09.11.2017, según lo expuesto en el escrito de denuncia de fojas 18 y ss. al contestar la acción deducida en contra de su representada el abogado de **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** señaló no ser efectivo lo alegado en este sentido, ya que como lo demostraría la orden de trabajo N° S81755 por el acompañada a fojas 48 de autos, con fecha 25.01.2018, es decir con posterioridad al ingreso de la presente denuncia, la misma clienta Jacqueline Marcela Díaz Faúnez, ingresó el aparato telefónico materia de autos nuevamente a servicio técnico, siendo este hecho ocultado en la denuncia. A su vez la denunciante **SERNAC** en su presentación de fojas 61 y ss. hace presente el hecho de que la contraria pretende hacer presumir que la consumidora siempre tuvo el equipo celular en su poder, omitiendo las fechas de entrega a la consumidora, las que tampoco son acreditadas por la actora, por lo que siendo controvertido el hecho de no haberse hecho devolución del equipo celular a la consumidora Díaz Faúnez tras su segundo ingreso a servicio técnico en el mes de Noviembre de 2011, hecho refutado con el documento, no objetado, de fojas 48 ya señalado, el Tribunal da por acreditado que la denunciada **MOVISTAR Telefónica Móviles Chile S.A.** hizo devolución del equipo celular a la consumidora Díaz Faúnez en una fecha indeterminada, en todo caso anterior al día 25 de Enero de 2018, fecha en que ingresó por tercera vez a servicio técnico el equipo celular en cuestión.

**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 procede a RECHAZAR la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 18 y ss., por el **Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule** en contra de "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**", nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representado legalmente por don Reinaldo Antonio Díaz Arrue, 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 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; y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que No Ha Lugar a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 18 y ss., por el **Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule**, representado por Esteban Pérez Burgos; en contra de "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**" nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representado legalmente por don Reinaldo



69

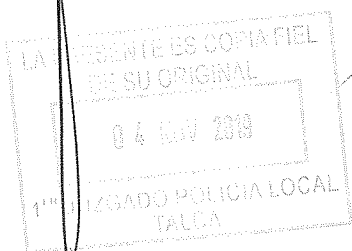
Antonio Díaz Arrue, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

B.- Que se condena en costas al Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule por haber sido totalmente vencido.

**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° 10.460-2017

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.





Talca, dieciséis de septiembre de dos mil diecinueve.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de veinte de marzo de dos mil diecinueve, escrita de fojas 67 a 69 de autos, **con declaración** que se exime de costas a la parte denunciante, por estimar que accionó con motivos plausibles.

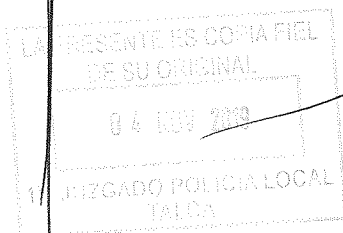
Regístrese y devuélvase.

Rol N° 95-2019/P. Local.

Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo  
Ministro(P)  
Fecha: 16/09/2019 13:15:50

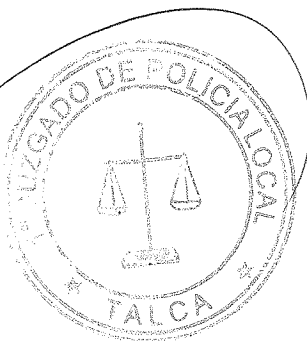
Jeannette Scarlett Valdés Suazo  
Fiscal  
Fecha: 16/09/2019 13:15:51

Pedro Ignacio Albornoz Sateler  
Abogado  
Fecha: 16/09/2019 13:15:52



TALCA, cuatro de noviembre del dos mil diecinueve.-

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



**PAMELA QUEZADA APABLAZA**

**SECRETARIA LETRADA TITULAR**