

Concepción, dieciocho de febrero de dos mil diecinueve



Vistos:

Que en lo principal del escrito de fojas 17 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO - BÍO, representado por su abogado Paulina Cid Muñoz, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en contra de CGF Consultores Limitada, sociedad del giro de su denominación, Rut: 76.009.250-9, nombre de fantasía Entel Express, con domicilio en calle Barros Arana N° 541, local 2, comuna de Concepción, representada por Julio César Bañados Muñoz, ingeniero comercial, con domicilio en calle O'Higgins 816, oficina 38, comuna de Concepción. Expresa que, en ejercicio de su deber legal de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, el Ministro de Fe de esa repartición Juan Pablo Pinto Geldrez concurrió con fecha 26 de septiembre de 2017 hasta la dependencia de la denunciada, ubicada en calle Barros Arana N° 541, local N° 2 de esta comuna, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se les entrega a los consumidores, respecto a las condiciones de contratación de un Plan de Telefonía Móvil. Agrega que, luego de la presentación ante la Jefe de Local, Macarena Bobadilla, se pudo certificar el siguiente hecho: la denunciada condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Sostiene que la denunciada, con esta conducta, infringe lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b), 20, y 23 de la ley N° 19.496. Señala que el derecho de garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, otorgando al consumidor el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Este derecho de opción confiere al consumidor la facultad de elegir libremente cualquiera de las tres alternativas, no pudiendo el

CERTIFICO que la presente lo que SEÑALA
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

proveedor limitar el ejercicio de este derecho, ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos, condicionarlo al envío del bien al servicio técnico, dado que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. Agrega que las normas de Protección de los derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, y solicita se aplique, por tanto, el máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones cometidas, y que se condene en costas a la denunciada.

Que a fojas 31 y siguientes la parte denunciada contesta denuncia infraccional, solicitando el rechazo de ésta en todas sus partes, con costas. Alega que, conforme a lo denunciado por el SERNAC, se encontraría siempre, a todo evento, y bajo todo respecto, obligada a aceptar la triple opción del consumidor de hacer efectiva una de las alternativas que dispone la ley, y que si bien el artículo 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores señala que la triple opción podrá ejercerla el consumidor ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, la misma norma se encarga de establecer sus límites al señalar "siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor". Prosigue que, de lo anterior, se puede colegir que no es posible exigir garantía del proveedor, si el desperfecto se debe a un hecho imputable al consumidor, agregando que se trataría de una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, la cual se producirá 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. Refuerza la idea, indicando que la garantía legal no es una garantía a todo evento o sin expresión de causa, dado a que, para su ejercicio, debe concurrir alguna de las causales establecidas en el artículo 20 letras a) a g); que para concluir si un determinado desperfecto se debe o no a un hecho imputable al consumidor, se requiere de un examen por parte del servicio técnico autorizado, carácter o calidad que no posee la ejecutiva entrevistada, Macarena Bobadilla, así como tampoco, las vendedoras del establecimiento de la denunciada. Finalmente, indica que es posible

CONFIRMO que la presente fotocopia es copia original
teniendo a la vista. CONCEPCION, Chile, a los 19 días del mes de Julio del 2019.
SECRETARÍA

secretaría

existan daños imputables a hechos del consumidor que no son visibles, tales como golpes o exposición del equipo al agua y que, por esa misma razón, requieren que éstos sean abiertos y revisados por personal capacitado y técnico que pueda verificar aquello, y que en los casos en que se ha comprobado que las fallas se deben a defectos de fábrica, la denunciada ha permitido al cliente hacer uso de la triple opción de garantía, sin límite de ninguna especie.

A fojas 47, 47 vuelta, 49 y 49 vuelta, rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 16 rolan documentos acompañados por la parte denunciante, y a fojas 27 a 28, 30 y 35 a 46, documentos acompañados por la parte denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 17 y siguientes, SERNAC Región del Bío - Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de CGF Consultores Limitada, por incurrir en infracción a las normas que regulan el deber de informar de los proveedores, y las referidas a los derechos de garantía legal consagrados en dicha ley.

2° Que la parte denunciada ha pedido el rechazo de la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas, fundado en lo esencial, en que no ha incurrido en las conductas infraccionales que se le imputan.

3° Que el Sernac acompañó como prueba documental: Resoluciones del Servicio que acreditan la personería de quien comparece a nombre de esa repartición, así como la calidad de Ministro de Fe de don Juan Pablo Pinto Geldrez (fojas 1 a 4 y 13 a 16); Acta de Ministro de Fe y Anexo Fotográfico, de fecha 26 de septiembre de 2017 suscrita por el Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Geldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor VIII Región, en su calidad de Ministro de Fe (fojas 5 a 11), y Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac, de fecha 26 de septiembre de 2017 (fojas 12).

ATIFICO que la presente fotocopia, es copia original
hecho a la vista, CONCEPCION, 11/09/2017

Secretaría

4° Que la denunciada acompañó en parte de prueba, mandato judicial en que consta personería del apoderado de la parte (fojas 27 a 28), lista de testigos (fojas 30), e informes técnicos de diversos aparatos móviles, que dan cuenta del proceder habitual de la denunciada. (fojas 35 a 46).

5° Que de acuerdo a lo constatado por el Ministro de Fe en visita inspectiva efectuada en la tienda Entel Express, reprocha el incumplimiento a las normas legales referidas a información y derechos de garantía que estima vulnerados, por la circunstancia que, al presentar un equipo móvil una falla, la empresa da a elegir la triple opción de garantía legal, pero condicionada a la revisión de servicio técnico de la marca, hecho que es reconocido por la denunciada, fundando su actuar en las razones que esgrime en su contestación. (fojas 5 a 8 y 31 a 34).

6° Que se estima del todo razonable esta exigencia previa considerando las características de este tipo de productos, que requieren ser revisados por personal que cuente con conocimientos técnicos especializados para determinar si la falla que presenta, se debe o no a un hecho imputable al consumidor, a un mal uso del producto, requisito esencial para ejercer los derechos de garantía legal conforme lo dispone el artículo 21 de la ley 19.496. Este proceder de la tienda se apega a lo establecido por la ley, por cuanto no restringe ni limita el derecho a opción del consumidor: es el paso previo dentro del protocolo del proveedor para determinar que la falla que presenta el producto no se debe a un hecho atribuible al consumidor lo que, una vez comprobado, le permitirá optar por la reparación del bien, su reposición o la devolución de lo pagado por el producto defectuoso.

7° Que, de acuerdo a lo expuesto, se tiene la convicción que CGF Consultores Limitada no ha vulnerado el ejercicio de los derechos de garantía ni de información de sus clientes, por lo que la presente denuncia será desestimada.

SECRETARÍA

CERTIFICADO que la presente fue revisada por el personal de la VISTA CONCIENCIADA

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza sin costas, en todas sus partes, la denuncia de fojas 17 y siguientes de autos.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD
Rol 16.579-2017

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

En Concepción, a 08 de ABR. 2019 de 20.....
remití carta certificada a Erwin Etcheberry
Albarrán..... para
notificarle (es) la (s) resolución (es) precedentes a fs. 54 y sigtes

En Concepción, a 08 de ABR. 2019 de 20.....
remití carta certificada a Paulina
Ojalvo..... para
notificarle (es) la (s) resolución (es) precedentes a fs. 54 y sigtes

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION,.....

Secretaría

Foja: 77
Setenta y Siete

C.A. de Concepción
mfv

Concepción, veintitrés de agosto de dos mil diecinueve.

Vistos:

Se confirma, sin costas del recurso, la sentencia definitiva de dieciocho de febrero de dos mil diecinueve, escrita de fojas 54 a 56, de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro señor Carlos Aldana Fuentes.
N° Policía Local-192-2019.

Enoc Claudio Gutierrez Garrido
Ministro
Fecha: 23/08/2019 14:42:31

Carlos del Carmen Aldana Fuentes
Ministro
Fecha: 23/08/2019 14:42:31

Vivian Adriana Toloza Fernandez
Ministro
Fecha: 23/08/2019 14:42:32

CERTIFICO que la presente fotografía es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION, 16 SET. 2019

Secretaría

