

ROL N° 6494-2017

SANTIAGO, Seis de abril del año dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a requerimiento del consumidor Iván Villegas Zúñiga, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada por Roberto Muñoz Laportes, y ambos con domicilio en la Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, por supuestas infracciones a los artículos 12, 20 letra C, 21 y 23 de la Ley N° 19.496

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 15 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 23 a 26, y 53 a 63.

El acta del comparendo de conciliación, contestación y prueba que rola a fojas 64.

Y la resolución de fojas 75, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**PRIMERO:** Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos acompañados en el comparendo de estilo por la denunciada, y que fueron agregados de fojas 53 a 63, por cuanto al ser meras copias no constituyen instrumentos públicos, y se trata entonces de instrumentos privados que emanan de la propia parte que los presenta

**SEGUNDO:** Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos "3°. Cuando, puestos en conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, aperebir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

**TERCERO:** Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, que a su supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada.



**B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**CUARTO:** Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a requerimiento del consumidor Iván Villegas Zúñiga, en contra de **TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, por supuesta infracción a los artículos 12, 20 letra c, 21 y 23 de la Ley N° 19.496.12

**QUINTO:** Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en:

- a) Que el Servicio tomó conocimiento a través del reclamo del consumidor Iván Villegas Zúñiga, que con fecha 21 de diciembre de 2016 procedió a efectuar la renovación de su equipo de telefonía celular, para lo cual adquirió un teléfono marca Motorola modelo Moto G 4ta Generación, cuyo costo fue de \$70.000.
- b) Que al llegar a su domicilio el Sr. Villegas, procedió a la apertura de la caja donde venía el teléfono, percatándose en ese momento que la pantalla presentaba una falla, cuando ni siquiera había introducido la tarjeta SIM
- c) Que ante esa falla el Sr. Villegas concurrió el día 26 de diciembre de 2016 a las oficinas de la denunciada a efectuar el reclamo correspondiente y solicitar la entrega de un nuevo equipo, pero se le negó ese derecho, señalándose que previamente debían enviar el producto al servicio técnico, lo que fue aceptado por el consumidor, sin perjuicio de hacerle presente a la empresa que no aceptaba la reparación del mismo.
- d) Que con fecha 9 de enero de 2017, el consumidor se percató al hacer un seguimiento de la orden, que Movistar había reparado el teléfono con fecha 28 de diciembre de 2016, mediante el cambio del Display y actualización de software
- e) Que mientras se había enviado el teléfono al servicio técnico, la empresa entregó sin costo un aparato de reemplazo, el que el consumidor se negó a devolver, ante lo cual la empresa le señaló que le deba un plazo de 7 días para devolverlo o procedería a facturarle para cobrárselo.
- f) Que de los hechos relatados queda claro que la empresa bajo todo respecto quiere exonerarse de la responsabilidad de haber proporcionado un producto

defectuoso, y por otra parte, por no haber permitido el uso del triple derecho que concede el artículo 20 de la Ley 19.496.

**SEXTO:** Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia, señalando que no tiene responsabilidad alguna en los hechos materia de autos, señalando al efecto que:

- A.- Que el Sr. Iván Villegas Zúñiga con fecha 21 de diciembre de 2016 procedió a efectuar la renovación de su equipo de telefonía celular, para lo cual adquirió un teléfono marca Motorola modelo Moto G 4ta Generación, cuyo costo fue de \$70.000.
- B.- Que al entregársele el equipo, se le solicitó que lo revisará pero este no lo hizo, y procedió a retirarlo, aceptando conforme su estado
- C.- Que al llegar a su domicilio y abrir la caja del celular se percató que el equipo presentaba fallas.
- D.- Que sólo al 5 día de efectuada la compra y de presentar la falla, el Sr. Villegas concurrió el día 26 de diciembre de 2016 a sus oficinas, remitiéndose el equipo al servicio técnico para efectuar la reparación, lo que fue aceptado por el cliente.

**SEPTIMO:** Que el artículo 20 de la Ley 19.496 establece que “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo **ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto**, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.**”

Por su parte el artículo 20 prescribe “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: **“e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta al que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”;**”

**OCTAVO:** Que para una adecuada resolución del conflicto sometido a la decisión del Tribunal, es necesario determinar primeramente que garantía legal, es el derecho del consumidor para exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto adquirido, cuando este no cumpla con alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley 19.496.

Este derecho debe ser ejercido dentro del plazo de tres meses desde la compra del producto, salvo que se esté en presencia de garantías voluntarias otorgadas por el fabricante, o de las denominadas garantías extendidas, que son aquellas otorgadas por el vendedor a cambio de un determinado precio.

Ante un desperfecto en el producto adquirido, el consumidor que opte por la reparación o su reposición, puede solicitarla indistintamente al vendedor, fabricante o importador. Si opta por la devolución del dinero, sólo podrá exigirlo al vendedor.

Si el cliente opta por la reparación del producto, y éste es enviado al servicio técnico, los plazos de vigencia de la garantía legal se suspenden por el tiempo en que el artículo está en el servicio técnico para su reparación.

**NOVENO:** Que conforme con lo expuesto, y no existiendo contradicción entre las partes, el sentenciador tendrá por acreditados los siguientes hechos:

- A.- Que el consumidor Iván Villegas Zúñiga, con fecha 21 de diciembre de 2016 procedió a efectuar la renovación de su equipo de telefonía celular, para lo cual adquirió un teléfono marca Motorola modelo Moto G 4ta Generación, cuyo costo fue de \$70.000.
- B.- Que el consumidor Iván Villegas Zúñiga se retiró del local de la denunciada el día 21 de diciembre de 2016, sin haber abierto el envase en que se encontraba el equipo adquirido, y aceptando el estado en que este se encontraba.
- C.- Que sólo al llegar a su domicilio el Sr. Villegas, procedió a la apertura de la caja donde venía el teléfono, percatándose según sus dichos, que la pantalla presentaba una falla, cuando ni siquiera había introducido la tarjeta SIM.
- D.- Que ante esa falla el Sr. Villegas sólo concurrió el día 26 de diciembre de 2016 a las oficinas de la denunciada a efectuar el reclamo correspondiente y solicitar la entrega de un nuevo equipo.

E.- Que ante el daño que presentaba el equipo, la empresa lo envió al servicio técnico para su reparación, y una vez reparado, el consumidor se negó a retirarlo, ya que en su concepto, su derecho era a la entrega de un equipo nuevo.

**DÉCIMO:** Que conforme a lo señalado precedentemente, y ante la decisión voluntaria del consumidor de retirar el equipo desde el local comercial sin abrirlo, pese a la petición de que lo hiciera, hace que la resolución de la presente causa, pase por la comprobación efectiva que el equipo venía dañado desde el origen, y que el daño del equipo no se produjo en el lapso de tiempo que media entre los días 21 al 26 de diciembre de 2016, cuestión que es de cargo de la denunciante.

**DÉCIMOPRIMERO:** Que la prueba rendida en autos por la denunciante, sobre quien recaía la carga de la prueba, se ha limitado a la transmisión de los dichos del cliente y a acompañar la prueba documental que rola de fojas 1 a 15, lo que es insuficiente para tener por acreditadas las infracciones a las normas de los artículos 12, 20 letra c, 21 y 23 de la ley 19.496.

**DÉCIMOSEGUNDO:** Que, apreciados así los hechos conforme a lo que dispone el artículo de la ley 14 de la Ley N° 18.287, el sentenciador carece de los elementos suficientes que le permitan adquirir la convicción necesaria para fundamentar sentencia condenatoria, por lo que la denuncia de autos, será rechazada

**POR LO QUE SE RESUELVE:**

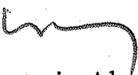
**PRIMERO:** Que se rechaza la objeción de documentos que rola a fojas 66

**SEGUNDO:** Que se rechaza la denuncia de fojas 16

**TERCERO:** Que cada parte pagará sus costas

Anótese y notifíquese por carta certificada.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

  
Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de agosto de dos mil diecinueve.

A fojas 123 y 124: téngase presente.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 10° a 12°, que se eliminan, y sustituyéndose la referencia al artículo “20” por “21”, al inicio de su motivación séptima.

**Y teniendo, en su lugar, y además presente:**

Que de la prueba instrumental aportada al proceso, en particular la “Orden de Reparación Manual de Servicio Técnico” rolante a fojas 13, es dable tener por acreditado que el consumidor hizo ejercicio del derecho a elección que le confiere el artículo 20 de la Ley N°19.496; que consta en autos que el teléfono celular fue, en los hechos, cambiado por uno de reemplazo por la denunciada, cuya restitución no se ha acreditado en la especie; y, la circunstancia de no haberse apersonado el consumidor al proceso, dan cuenta que la empresa demandada dio suficiente cumplimiento a las normas cuya infracción se le atribuye.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.2787, **se confirma** la sentencia apelada de seis de abril de dos mil dieciocho, escrita a fojas 76 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N° Policia Local-1252-2018.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames, conformada por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare y el Abogado Integrante señor José Luis López Reitze.

CARLOS FERNANDO GAJARDO  
GALDAMES  
MINISTRO  
Fecha: 14/08/2019 13:00:42

ALEJANDRO MADRID CROHARE  
MINISTRO

Fecha: 14/08/2019 12:53:26

JOSE LUIS LOPEZ REITZE  
ABOGADO  
Fecha: 14/08/2019 12:48:23

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 14/08/2019 13:07:55



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Gajardo G., Alejandro Madrid C. y Abogado Integrante Jose Luis Lopez R. Santiago, catorce de agosto de dos mil diecinueve.

En Santiago, a catorce de agosto de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

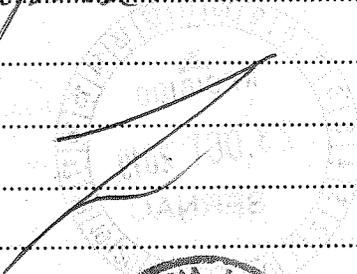


U/P.25-11-19

Santiago ..... de **11 OCT. 2019** de .....

Notifico a Ud. que en el proceso N° **6494/2017/LM** se ha dictado con fecha **11/10/2019**.

esta resolución: *cumplase*



SECRETARIO