

MATERIA : LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
PROCEDIMIENTO : SUMARIO ESPECIAL LEY 19.496.
DEMANDANTE : ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS DE CHILE.
RUT : 73.342.000-6.
REPR. LEGAL : STEFAN LARENAS RIOBO.
RUT : 5.788.123-2.
PATROCINANTE : JUAN SEBASTIAN REYES PEREZ.
RUT : 8.863.805-0.
DEMANDADO (1) : APPLE CHILE COMERCIAL LTDA.
RUT : 76.203.916-8.
REPR. LEGAL : STEFAN BERNHARD WAHLSTROM
RUT : se ignora.
DEMANDADO (2) : INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL
ITEM LIMITADA.
RUT : 78.936.330-7.
REPR. LEGAL : ROBERTO FELIPE MARISTANY DOMINGUEZ.
RUT : 6.372.180-8.
DEMANDADO (3) : REIFSCHNEIDER S.A.
RUT : 96.999.950-1.
REPR. LEGAL : GUILLERMO LE FORT PIZARRO.
RUT : 12.001.258-4.

EN LO PRINCIPAL: DEMANDA EN JUICIO ESPECIAL; **EN EL PRIMER OTROSÍ:** ACREDITA PERSONERÍA; **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS; **EN EL TERCER OTROSÍ:** SE DIRIJAN OFICIOS QUE INDICA; **EN EL CUARTO OTROSÍ:** DESIGNA ABOGADO PATROCINANTE Y CONFIERE PODER.

S.J.L. en lo Civil de Santiago

STEFAN LARENAS RIOBO, cédula nacional de identidad número 5.788.123-2, cientista social, Presidente de la **ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE**, rol único tributario 73.342.000-6, asociación de consumidores constituida al amparo de la Ley N° 19.496, corporación de derecho privado, ambos domiciliados en Paseo Bulnes N° 107, oficina 43, ciudad y comuna de Santiago, a US. digo:

En la representación invocada, vengo en deducir la acción colectiva contenida en el artículo 50 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor N° 19.496 en contra de (1) **APPLE CHILE COMERCIAL LTDA.**, rol único tributario 76.203.916-8, representada legalmente por don Stefan Bernhard Wahlstrom, se ignora cédula de identidad, ambos con domicilio en Cerro El Plomo 5630, torre 8, piso 20, Las Condes, Santiago, (2) **INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL ITEM LIMITADA** (nombre de fantasía **MACONLINE CHILE**), rol único tributario 78.936.330-7, representante Roberto Felipe Maristany Domínguez, cédula nacional de identidad 6.372.180-8, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo 5583, Oficina 81, Las Condes, Santiago, y (3) **REIFSCHNEIDER S.A.**, rol único tributario 96.999.950-1, representada legalmente por su Gerente General don Guillermo Le Fort Pizarro, cédula nacional de identidad 12.001.258-4, ambos con domicilio en calle El Conquistador del Monte N° 5024, Parque Industrial El Rosal, Huechuraba, Santiago; a fin de que se declare que las demandadas han infringido las disposiciones legales que se señalan a continuación, lo que ha afectado al interés colectivo de los consumidores, solicitando desde ya: (i) declarar la responsabilidad por infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, indistintamente, LPDC) en relación con los hechos objeto de la presente demanda, (ii) aplicar a las demandadas una multa por cada infracción a que se le condene; (iii) ordenar a las demandadas a reparar los teléfonos móviles a los cuales se le han realizado las actualizaciones de software que se expresarán o reemplazarlos a su costo; (iv) ordenar a las demandadas a retirar de sus ofertas de venta los equipos que tengan el defecto que motiva la presente acción; (v) condenar a las demandadas a pagar a cada uno de los consumidores afectados por sus prácticas la indemnización que US. determine de acuerdo al mérito del proceso; y (v) condenar a las demandadas al pago de las costas de esta causa.

I.- LA ACCIÓN COLECTIVA, EL LEGITIMADO ACTIVO Y LA DETERMINACION DEL INTERÉS COLECTIVO TUTELADO.

En el inciso 5° del art. 50 de la ley 19.496, Ley de Protección de los Derechos del Consumidores, se señala que son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.¹

¹ Las modificaciones introducidas por la Ley 21.087 no entran en vigencia, sino hasta marzo de 2019, en virtud del Artículo Primero transitorio de dicha ley.

La acción que tutela al interés colectivo requiere que se promueva en defensa de derechos comunes, es decir, de un grupo de consumidores que tienen derechos de iguales características, determinados o determinables y que tengan a su vez un vínculo de carácter contractual con un proveedor.

En cuanto a la legitimación activa para promover este tipo de acciones, el legislador entregó el derecho a ejercer las acciones del Art. 50 de LPDC a determinados sujetos, individualizados en el artículo 51 de la LPDC, y que son: 1.- El Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC); 2.- Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la demanda y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo; y 3.- Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en un número no inferior a 50 personas.

La **Organización de Consumidores y Usuarios de Chile** (en adelante, **ODECU**) es una organización de consumidores constituida en 1960, con 58 años de historia en la defensa de los consumidores, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo fin es resguardar los derechos de los consumidores chilenos mediante el ejercicio de todas las facultades que le otorga la ley, entre las que se encuentra particularmente el ejercicio de acciones en representación de los intereses colectivo y difuso de los consumidores, según se establece en la LPDC. La ODECU se constituyó por escritura pública de fecha 16 de agosto de 1960, otorgada ante el Notario de Santiago don Roberto Arriagada Bruce, y su personería jurídica fue concedida por Decreto Supremo N° 6479 del Ministerio de Justicia de fecha 29 de noviembre de 1960, la que se encuentra vigente según certificado extendido por la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 5 de noviembre de 2018, el cual certifica que el suscrito es el Presidente de esta corporación y que ODECU se encuentra inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores bajo el N° 6 – AC.

Es del caso US. que la Asamblea de socios de ODECU celebrada con fecha 26 de octubre de 2018, ha adoptado el acuerdo de presentar esta demanda en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios de algunos equipos de teléfonos móviles conocidos como iPhone, importados, comercializados y distribuidos por los demandados. El Acta de dicha Asamblea se ha reducido a escritura pública con fecha 6 de diciembre de 2018, en la 35ª Notaría de Santiago de doña Elena Torres Seguel, que se acompaña en el otrosí.

En consecuencia, de conformidad a lo previsto en el N° 1, del art. 51, letra b) de la LPDC, la ODECU se encuentra legitimada para presentar la presente demanda en protección de los intereses colectivos que se detallan a continuación, por ser una Asociación de Consumidores constituida con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuenta con la debida autorización de su asamblea de socios para hacerlo.

La acción colectiva se presenta para cautelar el interés colectivo de los consumidores, quienes como clientes (en adelante clientes-consumidores) adquirieron **teléfonos celulares smartphone de la marca Apple conocidos como iPhone**, los cuales presentaban un funcionamiento deficiente, sea por sufrir de apagados intempestivos o por mostrar un funcionamiento más lento. Esto último se debía a que los sistemas operativos de los equipos fueron actualizados con parches de software transmitidos remotamente por Apple a través de internet y que tenían por objetivo, entre otras cosas, “ahogar” el funcionamiento del procesador y ralentizar los equipos anteriores al último modelo, supuestamente para “mejorar la experiencia” de los usuarios. Sin embargo, ello jamás fue informado a los dueños o usuarios de estos equipos y, por el contrario, fue decidido deliberadamente y ejecutado por el fabricante Apple y sus distribuidores, ocultando información esencial de los productos a los usuarios, lo cual incluye tanto los equipos propiamente tales, como las actualizaciones de software y, en particular, los efectos negativos que estas tendrían en los equipos. La incorporación de dicho dispositivo es un caso de lo que se denomina “obsolescencia programada”², es decir el uso de mecanismos para inducir a los usuarios a cambiar los equipos por un modelo más reciente, forzando una aparente pérdida de vigencia de determinados productos, reflejada en un funcionamiento más lento, derechamente defectuoso o un mal funcionamiento, con la finalidad de que los consumidores adquieran un producto nuevo, bajo la creencia de que se trata de uno más eficiente o de mejor funcionamiento. Esto fue deliberadamente ejecutado por Apple sin informarle a los usuarios y bajo la excusa de que las actualizaciones mejorarían la seguridad y la funcionalidad de los teléfonos cuando en realidad estos eran beneficios marginales, todo con un costo disgregado en la frustración y la pérdida de tiempo efectivo de miles de usuarios.

² La obsolescencia programada u obsolescencia planificada puede definirse como la determinación o programación del fin de la vida útil de un producto. Así, tras un período de tiempo calculado de antemano por el fabricante, este se torne obsoleto, inservible o no funcione adecuadamente por diversos procedimientos. El objetivo de esta táctica, que el consumidor vuelva a comprar otro producto, algo que promueve el consumismo irresponsable y que tiene un impacto crítico en el medio ambiente.

<https://www.elmundo.es/tecnologia/2017/07/11/59647d7dca4741c70b8b4597.html>

II.- LOS HECHOS.

A. ANTECEDENTES GENERALES

A.1. El perfil del proveedor y los consumidores afectados.

Apple Inc. es una empresa estadounidense que diseña y produce computadores, diversos equipos electrónicos, software y servicios digitales, web o en línea. Dentro de sus productos más reconocidos se encuentran el teléfono inteligente o *smartphone* iPhone, el *tablet* iPad, el computador Mac, el reproductor de música iPod (hoy discontinuado), el reloj *smartwatch* Apple Watch y el reproductor de medios digitales Apple TV. Entre los softwares desarrollados por Apple se encuentran el sistema operativo iOS, el cual es utilizado en los teléfonos iPhone y otros dispositivos, como los *tablets*.³

La empresa goza de una gran reputación en el mercado mundial y entre los consumidores. Ello se debe en parte al sello que tienen sus productos, de un diseño y carácter vanguardista, innovador, elegante y exclusivo. Ello va de la mano con el desarrollo de softwares supuestamente eficientes e interfaces amigables. Según la revista Fortune, Apple fue la empresa más admirada en el mundo entre 2008 y 2012. El año 2015, se convirtió en la empresa más valiosa del mundo según el índice BrandZ. El 3 de agosto de 2018, según The Wall Street Journal, la compañía se convirtió en la primera empresa en lograr una capitalización de mercado de 1.000 billones de dólares, que en inglés se denomina “trillón”⁴.

A.2. Las características del iPhone y sus usuarios.

Según describe una página web especializada, los iPhone cuentan con “un sistema operativo, un diseño, una conexión y una sincronización **únicas y no compartidas por nadie más**”⁵. Es decir, el usuario de iPhone busca una experiencia única y exclusiva, que lo distingue entre los consumidores de otros teléfonos inteligentes, en particular aquellos que usan el sistema operativo Android, compartido por los *smartphones* de la mayoría de las marcas distintas de Apple.

³ <https://es.wikipedia.org/wiki/Apple>

⁴ <https://es.wikipedia.org/wiki/Apple>

⁵ <https://www.xatakamovil.com/apple/apple-y-la-demanda-el-perfil-del-cliente-hasta-los-iphone-6s-y-6s-plus>

Por otra parte, se han desarrollado perfiles del usuario de iPhone, ya que no obedecen a características aleatorias. Un reportaje reciente de la revista GQ realiza la distinción, indicando que “en el hecho de que una persona vaya a una tienda y pida el último modelo de iPhone o se decante por un Android lowcost no solo es una cuestión económica, de practicidad o de simpatías. Existen bases psicológicas, sociológicas y demográficas detrás de esa decisión. Y como ambas plataformas son las absolutas dominadoras en un sector que mueve miles de millones de euros, esas bases se han estudiado de manera profunda (sic)”⁶. Por otra parte, un estudio señala que los usuarios de iPhone buscan una experiencia “más excitante”, así como destacan que los iPhone se han convertido en un símbolo de estatus para algunas personas, lo que provoca una sensación de pertenecer a una vanguardia social en quienes los poseen⁷. Es decir, un usuario de iPhone busca y espera precisamente distinción, bajo la creencia de que contará con un equipo que le entregue velocidad, inmediatez y eficiencia para la realización de sus tareas o pasatiempos a través de su equipo de telefonía móvil. De ahí que está dispuesto a invertir en un smartphone que supuestamente asegura esas características, en desmedro de otros que podría, por ejemplo, adquirir sin costo. Adicionalmente, la fidelidad de los clientes de Apple se basa en que, hasta la ocurrencia de los hechos que en esta demanda se denuncian, la compañía había tenido una reputación impecable y porque, además, para muchos usuarios es muy costoso cambiarse a la tecnología de otros fabricantes. Cabe recordar que Apple fue uno de los primeros fabricantes en desarrollar la pantalla táctil de los primeros iPhone y que muchos usuarios que los adquirieron entonces y se acostumbraron a su sistema operativo, siguen capturados por su sistema operativo iOS. Una compañía cualquiera, en un escenario realmente competitivo, no se arriesgaría a dañar sus propios productos antiguos para acelerar la adquisición de sus nuevos productos. Que Apple haya programado la obsolescencia de sus propios teléfonos es evidencia de la seguridad que tiene la compañía en la fidelidad de sus clientes y de que éstos adquirirán los nuevos iPhone si fallan los antiguos. La tentación de acelerar el cambio de un smatphone, solo se entiende en un escenario en que los usuarios cambiarán un iPhone por otro iPhone.

⁶<https://www.revistagq.com/noticias/tecnologia/articulos/diferencias-entre-compradores-iphone-android/28511>

⁷ “Users of the main smartphone operating systems (iOS, Android) differ only little in personality”. Artículo de investigación disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5415193/>

B. EL FRAUDE A LOS CONSUMIDORES.

B.1. Origen y descubrimiento del fraude de Apple a nivel global.

Los hechos que motivan la presente demanda, fueron descubiertos en el mes de diciembre de 2017 por usuarios del foro sobre tecnología Reedit, quienes notaban que sus teléfonos iPhone 6, 6S y SE, además de afectar también a otros modelos, se apagaban de manera intempestiva, y luego, tras la instalación de una actualización de software, su funcionamiento se tornaba, de manera evidente, más lento.

En forma previa, debe reseñarse brevemente el acelerado historial de actualizaciones de software iOS y modelos de iPhone lanzados por Apple a nivel mundial. En septiembre de 2016, se lanza iOS 10. En las semanas y meses que siguieron, Apple sacó actualizaciones de iOS 10, incluida la actualización 10.1.1 en octubre de 2016 y 10.2.1 en enero de 2017. Luego, en septiembre de 2017, Apple lanzó iOS 11. Posteriormente, Apple lanzó una serie de nuevas actualizaciones de iOS, incluyendo iOS 11.2.0.

Los usuarios de iPhone comenzaron a sufrir problemas a partir, al menos, de octubre de 2016, cuando tras bajar la última actualización de sistema de esa época, sus teléfonos se apagaban de manera repentina y sin mayor explicación, sin que ello fuera por falta de batería, ya que tras ser encendidos esta aparecía con carga suficiente. Esto afectaba incluso al iPhone 7, el último modelo que se había lanzado al mercado por Apple en septiembre de ese mismo año, y que traía incluido el sistema operativo iOS 10, es decir, el adquirente del *smartphone* iba a requerir igualmente de las actualizaciones que motivan parte de la presente demanda, incluso en un período de tiempo muy breve contado desde la adquisición de su teléfono.

Con posterioridad, la plataforma Geekbench, un blog que permite medir el rendimiento de los teléfonos móviles, publicó un análisis que destapaba los motivos por los cuales ocurrían los apagones imprevistos y ralentización de los smartphones⁸. Conforme con sus análisis, no existía ningún factor externo que explicara esos defectos, determinando que los problemas se corregían mediante el reemplazo de la batería de los equipos, concluyendo que el origen del defecto estaba en “un sistema que, al medir el estado de la batería, reduce el rendimiento del procesador para que este utilice menos

⁸ <http://www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age/>

energía si la batería se encuentra en mal estado o en proceso de degradación”⁹. Dicho sistema intentaba resolver un problema previo, el de apagado imprevisto en los equipos, cuestión que ocurría con los iPhone 6S en la versión 10.2 de iOS¹⁰. La aparente solución, entonces, se aplicó en la actualización del software versión 10.2.1, lanzada el 13 de septiembre de 2016. Esta actualización, si bien evitaba que los smartphones de Apple se apagarán, llevaba aparejado un descenso patente de su funcionamiento o rendimiento.

Conjuntamente con ello, se detectó que el sistema implantado tenía una segunda consecuencia negativa: el consumo más rápido de la batería del dispositivo. Wandera, empresa dedicada a la seguridad y manejo de datos móviles, estudió la durabilidad de la batería de 50.000 iPhone y iPads durante 3 días para conocer el cambio en el promedio del gasto energético entre los diferentes dispositivos según el software instalado. En concreto, la compañía Wandera, concluyó que la duración de una batería con uso constante bajo el software iOS 10 era en promedio de 240 minutos, sin embargo, en los mismos dispositivos, pero actualizados a iOS 11, el uso se reducía a 96 minutos¹¹.

De todos estos hechos, los consumidores chilenos jamás fueron informados de manera adecuada o suficiente, sin que las demandadas adoptaran alguna medida especial de publicidad para llegar adecuadamente a los usuarios de los equipos afectados en nuestro país, descansando tan solo en los comunicados que lanzó centralizadamente Apple para el mundo en su página Web.

En síntesis, los defectos que fueron presentando los smartphones iPhone de Apple, desde octubre de 2016 en adelante, consistían en un apagado imprevisto, un funcionamiento ralentizado y un consumo acelerado de las baterías. Tal situación se debía a las decisiones de la compañía, quien sin informar a los usuarios incidía en el funcionamiento de sus equipos mediante las actualizaciones, bajo la apariencia, según revisaremos, de querer optimizar el funcionamiento de los teléfonos.

Lo anteriormente expuesto alcanza al menos a los siguientes equipos diseñados y vendidos por Apple, todos los cuales se encuentran afectados por los defectos señalados: iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y

⁹ <https://www.fayerwayer.com/2017/12/apple-estaria-alterando-para-mal-el-rendimiento-de-los-iphone-mas-antiguos-con-las-nuevas-actualizaciones/>

¹⁰ El iPhone 6S incluía originalmente la versión iOS 9.0, lanzada en septiembre de 2015.

¹¹ <https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/8657358/10/17/Confirman-que-iOS-11-esta-agotando-la-bateria-de-los-iPhone-y-iPads-mas-antiguos.html>

el iPhone 7 Plus, sin perjuicio de otros, todos smartphones Apple, los cuales en lo sucesivo denominaremos, indistintamente, “los iPhone afectados”.

B.2. Influencia del caso en Chile.

En Chile existen cientos de miles de usuarios de iPhone de los modelos afectados¹². Del total de usuarios de smartphones, aproximadamente un 17% corresponde a usuarios del sistema operativo iOS, es decir, usuarios de iPhone¹³. Considerando un total de smartphones existentes en Chile, cifrado por algunos estudios en alrededor de 9.000.000 para este año 2018¹⁴. Según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Subtel, entregados al mes de septiembre de 2018, la cantidad de conexiones móviles a internet a través de smartphones, incluyendo tecnologías 2G, 3G y 4G, alcanza alrededor de los 17.000.000¹⁵. Con estas cifras, los usuarios de iPhone superan los 2.000.000. Este es el universo de consumidores afectados por los teléfonos y softwares diseñados con los defectos que motivan la presente demanda, esto es, diseñados para sufrir obsolescencia programada.

A diferencia de lo ocurrido en los Estados Unidos, ni Apple en Chile ni los otros demandados en esta causa ha ofrecido ningún remedio, reparación, compensación ni indemnización para los consumidores afectados por sus prácticas, más allá de la oferta para el reemplazo de batería con que se pretende que los usuarios sean reparados, la cual, ni siquiera cuenta con una adecuada difusión o implementación.

Ahora bien, en cuanto a la evidencia sobre esta práctica y la tendencia de la compañía para provocar la obsolescencia programada e incentivar, ocultando información relevante a los usuarios, esta puede encontrarse, por ejemplo, en la página web de la propia demandada APPLE CHILE COMERCIAL LTDA. Describiremos paso a paso lo que se encuentra en la página a la cual redirige la opción de búsqueda en Apple Chile:

- 1) https://getsupport.apple.com/?caller=grl&locale=es_CL

¹² Los datos precisos, si bien no son públicos, se encuentran disponibles por las compañías de telefonía móvil, como exhibe el siguiente artículo publicado en la página web FayerWayer: <https://www.fayerwayer.com/2017/05/fuimos-a-preguntar-cuales-son-los-telefonos-mas-usados-en-chile/>

¹³ “Cifras de internet en Chile 2018”, publicado por Matías en <https://www.matiassraby.cl/cifras-de-internet-en-chile/>

¹⁴ <http://lanacion.cl/2017/12/13/los-smartphones-se-toman-el-mercado-ventas-crecieron-116-en-2017/>

¹⁵ <https://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/internet/>

La página de soporte técnico del proveedor entrega primero diversas opciones sobre los temas o bienes respecto de los cuales se requiere ayuda. Debe accederse a la opción que indica “iPhone”.

2) https://getsupport.apple.com/?caller=grl&locale=es_CL.

Indica la página a continuación “¿Qué problema presenta tu iPhone?

Busca un tema o elige uno más abajo”. Pues bien, acá podemos seleccionar las opciones “batería y carga”, “desempeño del sistema” o “actualización, respaldo y restauración”.

3) Al acceder a la opción de baterías y al tema “maximizar el rendimiento de la batería”, la respuesta que aparece es la siguientes:

“Actualiza tu dispositivo con el último software.

Asegúrate siempre de que tu dispositivo tenga la última versión de iOS.

- Si estás usando iOS 5 o posterior, comprueba si necesitas una actualización. Ve a Configuración > General > Actualización de Software.
- Si hay una actualización disponible, puedes conectar tu dispositivo a una fuente de alimentación y actualizarlo de forma inalámbrica, o conectarlo a tu computador y actualizarlo con la última versión de iTunes.”

(énfasis agregado)

Es decir, la invitación inmediata que hace Apple a los tenedores de smartphones iPhone es a usar la última versión de iOS. Note asimismo U.S. que esto aplica incluso desde iOS 5 en adelante. Los equipos actuales utilizan iOS 12, y el problema que motiva la presente acción se detonó a partir de equipos que utilizaban iOS 10.2.1. Es decir, resulta plenamente aplicable al caso. Jamás hubo de parte de Apple una advertencia sobre la afectación al rendimiento de los equipos que tenían los usuarios consumidores por funcionar de manera más lento, sino que lisa y llanamente se persuadía a los usuarios a realizar la actualización haciéndoles creer que dicha actualización mejoraría la performance de su smartphone, en circunstancias de que el objetivo era totalmente contrario. Esto es lo que ocurrió desde fines de 2016 y hasta el descubrimiento realizado por Reedit y Geekbench, en el mes de diciembre de 2017, en la completa ignorancia de los usuarios consumidores.

B.3. Conclusiones.

De acuerdo con los hechos narrados precedentemente, salta a la luz la práctica ilegal de Apple en relación con sus smartphones iPhone, los que, de manera

intencionada, han incentivado en los consumidores la instalación de sus actualizaciones de software con mecanismos que ralentizan el funcionamiento de los equipos. Ello ha ocurrido como consecuencia de una acción comercial intencionada de Apple y bajo la excusa de que se hacía para dar una mayor vida a las baterías o bien para evitar que los equipos dejaran de funcionar, apagándose, como lo venían haciendo, de manera repentina. Así, los iPhone más antiguos vienen con una versión de software determinada, la cual es sustituida por una más reciente aceptando una recomendación de Apple enviada directamente al smartphone, sin que los consumidores tuvieran conocimiento sobre el efecto que esa acción iba a tener sobre sus equipos, haciendo más lento su funcionamiento. Esto genera la creencia de parte del usuario consumidor que el equipo está obsoleto, y el deseo o la supuesta necesidad de adquirir uno más nuevo, que funcione de acuerdo a lo esperado con la última versión de software.

Vale recordar que el usuario consumidor de iPhone espera de su equipo un rendimiento alto, ya que se trata de equipos de telefonía móvil que cuentan con la fama de ser veloces, eficientes y contar con tecnología de punta. Sin embargo, Apple ofreció actualizaciones del sistema operativo, en forma intencional, que hizo que los iPhone que aceptaban su actualización empeoraran su rendimiento. La existencia de esos mecanismos, del ocultamiento de los efectos reseñados a los usuarios es lo que motiva la presente acción, ya que jamás fue comunicado por Apple a los consumidores los efectos que tendrían las actualizaciones del sistema operativo en sus equipos.

B.4. La respuesta de Apple ante el caso en otras jurisdicciones.

En diciembre de 2017, solo tras la revelación de los estudios referidos en las secciones precedentes, cuando ya resultaba imposible desmarcarse de ellos, los ejecutivos de Apple confesaron la práctica en cuestión. Vale mencionar que, según es habitual en la marca Apple, sus altos ejecutivos no acostumbran prestar declaraciones, limitándose prácticamente a la entrega de información en el momento de los lanzamientos de sus productos. Siguiendo esa tradición, y en un escueto comunicado, Apple entregó apenas una explicación:

“Nuestra meta es entregar la mejor experiencia para los clientes, lo que incluye un rendimiento bueno y prolongar la vida de sus dispositivos. Las baterías de litio-ion se vuelven menos capaces de entregar corriente alta y estable en temperaturas bajas, con poco nivel de carga o cuando ya están envejecidas, lo

que puede resultar en que el equipo se apague solo para proteger sus componentes electrónicos.

El año pasado lanzamos una característica en el iPhone 6, iPhone 6S y iPhone SE para “limar” estos picos de rendimiento y así prevenir que el equipo se apague inesperadamente bajo las condiciones descritas. Ahora expandimos esto al iPhone 7 con iOS 11.2 y planeamos añadir soporte para otros dispositivos en el futuro”¹⁶

Con posterioridad a este comunicado, los ejecutivos de Apple añadieron una suerte de disculpa, y sin embargo continuaron justificando su actuar. Con fecha 27 de diciembre de 2017, a través de su página web, Apple expresó que:

“Hemos estado escuchando comentarios de nuestros clientes sobre la forma en que manejamos el rendimiento de los iPhone con baterías más viejas y cómo hemos comunicado ese proceso. Sabemos que algunos de ustedes sienten que Apple los ha decepcionado. Pedimos disculpas. Ha habido muchos malentendidos sobre este tema...”¹⁷.

Además de ese comunicado, Apple ha ofrecido un descuento para aquellos usuarios que decidan cambiar las baterías de sus equipos, rebajando el costo de ellos desde los US\$79 a los US\$29. Sin embargo, ello se encuentra lejos de cumplir una reparación adecuada para los consumidores, toda vez que **implica que la empresa Apple continúe lucrando**, esta vez a partir del defecto que ella misma provocó en los aparatos adquiridos por los consumidores. Asimismo, se trata de una medida que no ha sido adecuadamente informada a los usuarios, quienes solo han podido conocerla después de ingresar por iniciativa propia a la página Apple estandarizada mundialmente, o asistiendo a un servicio técnico que haga aplicación de esta supuesta compensación y lo revele al momento de ser consultado, y que, finalmente, sigue significando molestias para los usuarios correspondientes, a lo menos, a pérdida de tiempo, indisponibilidad de sus equipos y un gasto adicional. Culpar sencillamente a las baterías de litio resulta una excusa pobrísima para un caso como el de autos, pues son cientos de miles o millones los equipos de otras marcas que funcionan en condiciones normales después de un año e incluso más de uso, sin que las baterías reduzcan ostensiblemente su rendimiento o vigencia ni afectando el uso cotidiano por los usuarios. Note US. que los equipos afectados fueron lanzados al mercado en octubre de 2014 (iPhone 6) y el 30 de octubre de 2015 (en Chile, los iPhone 6S y 6Splus) y que los primeros problemas de apagón

¹⁶ <https://www.fayerwayer.com/2017/12/apple-se-refiere-acusacion-de-que-baja-el-rendimiento-de-los-iphone-con-las-actualizaciones/>

¹⁷ Traducción libre. El original señala “We’ve been hearing feedback from our customers about the way we handle performance for iPhones with older batteries and how we have communicated that process. We know that some of you feel Apple has let you down. We apologize. There’s been a lot of misunderstanding about this issue, so we would like to clarify and let you know about some changes we’re making”.

Disponibile en <https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/>

repentino de baterías ocurrieron en octubre de 2016. Luego de eso, en enero de 2017 se lanzó la actualización del software iOS 10.2.1, es decir, en el mejor de los casos apenas habían pasado dos años desde la adquisición de los equipos hasta la aparición de los defectos, e incluso apenas un año tratándose de las versiones de iPhone 6S y 6Splus, mientras la ralentización afectaba, en el caso de esos equipos, a smartphones que se habían lanzado apenas 4 meses antes al mercado. Tras ello, en septiembre de 2016 se lanza el iPhone 7, que venía por defecto con iOS 10, publicado ese mismo mes y cuyo software también debía ser actualizado.

Sin lugar a dudas que el rendimiento y vigencia de las baterías y los equipos, incluyendo sus softwares, es considerablemente inferior a las expectativas de cualquier usuario común, más aún tratándose de una compañía con la reputación de Apple.

Todos estos hechos son públicos y notorios y han sido debidamente cubiertos por la prensa mundial de manera reciente. El actuar de Apple ha dado origen a numerosos litigios colectivos en Estados Unidos. Asimismo, en Francia, se inició en enero de 2018 una investigación por la comisión de delitos de fraude y obsolescencia programada, dirigida por la Dirección General de la Competencia, del Consumo y de la Lucha contra los Fraudes de dicho país¹⁸.

C. LOS DAÑOS CAUSADOS A LOS CONSUMIDORES Y EN PARTICULAR EL DAÑO AL INTERÉS COLECTIVO.

Los hechos descritos en la sección precedente generaron y siguen generando un indudable daño a todos los consumidores y usuarios de iPhone de los modelos afectados con el sistema operativo iOS en sus versiones 10 y siguientes.

Una primera cuestión es el daño ocasionado por la imposibilidad de usar los teléfonos de la manera adecuada. Sea resultado de que éstos se apagan o de su ralentización, lo cierto que es que los usuarios de iPhone antiguos no han podido contar con los servicios de telefonía e internet móvil que esperaban obtener de sus equipos.

En los tiempos actuales US., los teléfonos celulares constituyen una herramienta de trabajo indispensable para un sinnúmero de usuarios consumidores¹⁹. A través de

¹⁸ <https://www.elmundo.es/tecnologia/2018/01/09/5a5472a5e5fdea7a698b4598.html>

¹⁹ Un reportaje publicado en el diario La Tercera el pasado 23 de noviembre de 2018, describe a los teléfonos celulares como un “compañero de trabajo”, “escritorio móvil” o “escritorio digital”, indicando que

ellos se puede acceder a cuentas y aplicaciones bancarias, a cuentas de correo electrónico, a aplicaciones diseñadas específicamente para labores determinadas dentro de los más variados rubros y sectores productivos. Permiten incluso la presencia de manera remota en empresas, oficinas y domicilios particulares, junto con el control de diversos dispositivos tecnológicos a distancia, tales como sistemas de seguridad, de bienestar y muchos otros. Asimismo, se trata de herramientas que permiten estar en contacto directo y prácticamente inmediato con superiores o empleados, con clientes y proveedores de bienes y servicios y también con familiares y amigos, y también dichos aparatos son elementos de recreación. Una de las características esenciales de los *smartphones* es la “ubicuidad” que permiten: ya sea en el ámbito laboral, familiar u otro, entregar al usuario la posibilidad de encontrarse permanentemente disponible al mismo tiempo que acceder a información y comunicación de manera permanente, quedando al arbitrio del usuario interrumpirlo o suspenderlo según sus propios intereses y necesidades. Y no se trata, US., solo de una característica, funcionalidad o una posibilidad: **los consumidores y usuarios de iPhone cuentan con la disponibilidad de estos medios que ofrece su celular, organizan su agenda y sus actividades cotidianas, laborales, familiares o de cualquier índole, teniendo en consideración que sus *smartphones*, y en el caso de la demanda actual, sus iPhone, les van a permitir realizar determinadas actividades.** Baste señalar, a modo de ejemplo, la cantidad de actividades que los consumidores realizan con sus celulares mientras se trasladan, realizando llamadas telefónicas, leyendo y enviando correos electrónicos, revisando información y documentos, y un largo etcétera. El *smartphone*, en los tiempos actuales, se ha convertido en una verdadera oficina para los consumidores y usuarios, quienes cuentan, como se ha dicho, con las capacidades que ofrece un teléfono inteligente. **Toda esta capacidad se vio entorpecida en el caso de los usuarios de iPhone, por el fraude de Apple, porque los consumidores no contaban realmente con la fidelidad y eficiencia que ellos esperaban y que debía ser proporcionada por sus teléfonos inteligentes.** Vale en este punto recordar US., que el usuario de un iPhone, según describíamos en la sección II.A.2. anterior, es un usuario que busca especialmente distinguirse de otros usuarios, que adquirió un teléfono de una marca de alto prestigio y supuestamente con los más altos estándares, esperando una experiencia de velocidad, eficiencia y rendimiento excepcional.

según un estudio, “87% de las personas siente que utilizando un teléfono inteligente está más atento a sus clientes, jefes o requerimientos de su empresa” (La Tercera Pulso, 23 de noviembre de 2018, página 11).

Todo lo anteriormente señalado, fue incumplido por Apple en los iPhone en cuestión, generando un enorme daño a los consumidores y usuarios, el cual debe ser indemnizado por los proveedores demandados.

Entonces, el daño en este caso se corresponde a lo menos con el valor íntegro del producto, el que debiera ser reembolsado por los demandados a los usuarios consumidores que posean dichos aparatos que sufrieron la ralentización producto de las actualizaciones del sistema operativo que contenían.

En seguida, un segundo daño causado, es el daño producido por el costo de las reparaciones o de los cambios forzados de teléfonos. En el primer caso estarían los usuarios que asistieron a servicios técnicos oficiales o alternativos para el reemplazo de las baterías perdiendo tiempo y dinero, y que siguen usando teléfonos que, teniendo ahora una batería sana, sin embargo, siguen sufriendo las consecuencias del software que los ralentiza. A ellos deben sumarse un segundo grupo de usuarios, quienes, teniendo teléfonos afectados, los cambiaron antes de transcurrir 24 meses, que es el tiempo que duraban en promedio los contratos de arrendamiento de teléfonos (hoy son 12-18 meses) por la ralentización programada.

A estos consumidores deberían reembolsárseles todos los gastos incurridos en servicios técnico para hacer evitar la ralentización de sus equipos, y también el valor de los equipos nuevos adquiridos, en su caso.

Finalmente, como tercer elemento y más grave que los anteriores, está todo el tiempo que millones de usuarios perdieron diariamente intentando usar sus iPhone. En este grupo se encuentran aquellos que usan sus teléfonos para trabajar, y que perdieron tiempo valioso intentando usar sus smartphones iPhone, y también aquellos que lo usan recreativamente, y que tuvieron menos satisfacción al usar sus teléfonos.

US., para dimensionar este daño, nos permitimos señalar una hipótesis de cálculo que consiste en que la pérdida de tiempo hubiera sido 10 minutos diarios –una estimación conservadora de la ralentización– de 500.000 usuarios trabajadores –nuevamente una cifra conservadora correspondiente a 1/3 de los clientes que tendrían iPhone– que ganaran el sueldo promedio de \$500.000 en Chile –nuevamente una cifra conservadora dado el perfil de clientes de iPhone– estaríamos hablando de un daño real de \$250.000.000 de pesos chilenos diarios por el conjunto de usuarios afectados. La

cantidad de afectados pone en real perspectiva lo que desagradamente fue la frustración de los usuarios, que no supieron si culpar al teléfono, a la compañía de teléfonos o a sí mismos por teléfonos que no funcionaban como debían. Finalmente, también en el ámbito de la pérdida de tiempo, encontramos a aquellos usuarios que intentaron obtener una solución acudiendo a los servicios técnicos para intentar corregir los defectos, encontrándose de buena fe mientras desconocían que la compañía deliberadamente había implantado un mecanismo que empeoraba el funcionamiento de sus equipos.

Además de las peticiones anteriores, este daño causado a los usuarios y consumidores chilenos por la ralentización de sus equipos, lo estimamos en un promedio de 10 minutos diarios por cada usuario equivalentes a \$500 pesos diarios de pérdida con el sueldo de referencia de \$500.000. Mensualmente, considerando un promedio de 21 días laborales, llegamos a \$10.500, **lo que arroja un valor anual de daño por usuario de \$126.000**, a contar al menos desde octubre de 2016 a la fecha, para los tenedores de iPhone antes señalados. Note incluso US. que se trata de un cálculo conservador, por lo que las cifras referidas y requeridas como indemnizaciones para cada consumidor se ciñen a estrictos criterios de prudencia.

III.- EL DERECHO.

A. LOS DEBERES DEL PROVEEDOR Y LAS INFRACCIONES PRINCIPALES COMETIDAS A LA LDPC.

La LPDC contiene reglas que imponen al proveedor deberes específicos asociados a la entrega de información sobre sus productos. A estos deberes se suman aquellos sobre la calidad de los productos y la seguridad en el servicio. En particular, los artículos 14 y 23 de dicha Ley, señalan:

“Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se

establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el 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.”

Pues bien, a la luz de los hechos descritos, resulta ineludible que Apple vulneró las disposiciones legales transcritas al enviar directamente a los smartphones que había vendido a los usuarios consumidores una notificación en pantalla para actualizar “gratuitamente” el sistema operativo del aparato, sin advertir a los usuarios consumidores que dicho software haría los aparatos más lentos y acortaría la duración de las baterías de los mismos, induciéndolos a reemplazarlos por otros modelos más nuevos que la misma compañía comercializaba . Estas actualizaciones de software se ofrecieron por Apple a los usuarios pidiéndoles consentimiento “con la punta de los dedos” sin hacer referencia a los efectos negativos que el software ofrecido como actualización tendría en el rendimiento de sus iPhone, cuestión que posteriormente Apple intentó disimular bajo la forma de una herramienta para mejorar la experiencia de los usuarios. El uso de un programa que disminuye el rendimiento de las baterías y hace más lento el funcionamiento de los equipos. Si bien se pretendió describir como una ventaja de las nuevas versiones de software, lo cierto es que se trata de un empeoramiento de las condiciones para el usuario para incentivar la renovación del aparato, y como tal debía estar dentro de aquellos hechos que, conforme expresan los artículos citados, debían haber sido informados a los usuarios consumidores junto con la oferta de actualización del sistema operativo. En mérito de lo anterior, conforme se expondrá, se han cometido diversas infracciones a la LPDC, las cuales deben ser sancionadas.

B. OTRAS NORMAS GENERALES DE LA LPDC AFECTADAS POR EL ACTUAR DE LAS DEMANDADAS.

La LPDC norma las relaciones entre los proveedores de bienes y servicios y los consumidores de estos. En ella, se define en el art. 1, número 2, como proveedores a las personas jurídicas que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o servicios a consumidores por los que cobren un precio o tarifa.

Apple Chile Comercial Ltda. es una sociedad relacionada con el fabricante de equipos de telefonía móvil iPhone que ha cometido el fraude descrito en el presente

libelo, y es la importadora y comercializadora – a través de sus distribuidores autorizados – de dichos equipos. Por su parte, ITEM Ltda., bajo su nombre de fantasía Maconline, es el principal vendedor de productos Apple en Chile. En esta última condición también se encuentra Reifschneider S.A. En consecuencia, las demandadas Apple Chile Comercial Ltda., ITEM Ltda. y Reifschneider S.A., corresponden exactamente a proveedores en los términos del artículo 1º, numeral 2, de la LPDC.

Para efectos de la LDPC, la responsabilidad por infracción a la normativa que ampara los derechos de los consumidores puede ser perseguida respecto de cualquiera de quienes han intervenido en la elaboración o fabricación de un producto, o en la entrega de un servicio, siendo cualquiera de ellos legitimado pasivo, e incluso responsable solidariamente, de las acciones correspondientes. El artículo 21 de la LDPC señala:

“Artículo 21.- El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.”

En el mismo sentido opera el artículo 43 de la LDPC, que señala:

“Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”

Las demandadas Apple Chile Comercial Ltda., ITEM Ltda. (Maconline según su nombre de fantasía o tiendas) y Reifschneider S.A., son proveedoras de iPhone en Chile, y conforme a estas normas, son tan responsables como el fabricante mismo. Son responsables frente aquellas personas – naturales o jurídicas – que adquirieron un equipo de telefonía móvil importado, distribuido y comercializado por las demandadas, y que han adquirido repuestos para dichos equipos importados por las demandadas, o bien, contratado servicios de mantención de los mismos en los servicios técnicos autorizados por las demandadas. Lo son porque, conforme a la Ley, tienen la condición de consumidores, personas y empresas, de acuerdo a su según el art. 1º, número 1. Todas esas personas son representadas o se encuentran amparadas bajo la presente acción colectiva, según se expuso en la sección I.- de esta demanda.

En cuanto a las relaciones surgidas entre el proveedor y los consumidores señalados, la primera relación jurídica que nace entre un consumidor que adquiere un equipo iPhone importado, distribuido y comercializado por las demandadas, y consiste en un contrato de compraventa del *smartphone*. Asimismo, esta relación podría darse indirectamente por conducto de la empresa de telefonía móvil con quien el consumidor celebró el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil. Sin embargo, como se ha dicho, para efectos de la presente ley ello es indiferente pues el importador y comercializador son solidariamente responsables. Posteriormente, nace otra relación de consumo donde el consumidor contrata los servicios de mantención del equipo adquirido en aquellos servicios técnicos autorizados por las demandadas, y eventualmente también el consumidor adquirirá repuestos originales que se utilizan en la reparación y mantención de los mismos.

En este contexto, la LPDC, en su art. 2°, señala expresamente que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley, los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Las relaciones jurídicas referidas en este libelo están reguladas por la LPDC, la que estableció derechos para los consumidores y obligaciones especiales para los proveedores, las cuales revisaremos en las secciones siguientes.

B.1. Los derechos del consumidor afectados por el accionar de las demandadas.

Los derechos básicos del consumidor se encuentran expresamente consagrados en nuestra legislación en el artículo 3° de la LPDC. Para revisar aquellos que se han infringido, debe tenerse en consideración que los usuarios se han visto forzados por la conducta de ocultamiento de Apple, quien ha hecho creer por una parte que las actualizaciones mejorarán el funcionamiento de los equipos, y, por otra, que sus equipos tienen durabilidad y un funcionamiento acorde con el prestigio de la compañía y su precio. En este sentido, la voluntad del comprador se ha visto directamente perjudicada o defraudada, por cuanto ha comprado, o bien actualizado el software de su *smartphone* a instancias de Apple, bajo una hipótesis de error provocada por ocultamiento de la misma compañía. En consecuencia, se encuentran afectados en el presente caso, de acuerdo con las características de la conducta infractora cometida por la demandada, al

menos los siguientes derechos de los consumidores contenidos en el artículo 3° de la LPDC:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo (letra a) del artículo 3°);
- b) El derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos (letra b) del artículo 3°); y
- c) El derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea (letra e) del artículo 3°).

B.2. Deberes infringidos e infracciones cometidas por las demandadas.

Las demandadas han cometido diversas infracciones a la LPDC, las cuales se precisarán a continuación:

B.2.i. Infracción de los proveedores demandados al deber de entregar información al consumidor.

El artículo 1 número 3 de la LPDC establece que la información básica comercial consiste en “datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor **debe suministrar obligatoriamente** al público consumidor”. En consecuencia, se trata tanto de un derecho del consumidor como de un deber del proveedor, consistente en la entrega de información básica al momento de celebrar el acto de consumo, la cual deberá contener las características y especificaciones del producto suministrado.

Las demandadas no entregaron información básica comercial a los consumidores acerca de los verdaderos componentes de sus equipos iPhone, refiriendo la durabilidad real de ellos y el funcionamiento que tendrían una vez adquiridos y después de que fueran lanzadas y aplicadas las actualizaciones de software que eran promovidas.

La infracción cometida por Apple es de suma gravedad, pues influyó en la decisión de consumo adoptada por cada consumidor al momento de adquirir uno de sus equipos

de telefonía móvil, y esa influencia se logró mediante la entrega de información falsa a los usuarios, cuya consecuencia fue la adquisición o bien la renovación de un iPhone. Así, si Apple hubiera cumplido con dicha obligación, advirtiendo a los consumidores los verdaderos componentes del equipo que suministraba y de los efectos que causaría la actualización de su sistema operativo, y la real durabilidad o funcionamiento de sus equipos, los usuarios podrían haber tomado una decisión diferente, ya que o no habrían elegido adquirir teléfonos con una vida útil breve, o bien habrían decidido no actualizar el sistema operativo iOS (sin perjuicio de la dudosa posibilidad de adoptar esa decisión, pues los consumidores se encuentran “capturados” a sus equipos y sistemas operativos, por una parte, y Apple forzaba la actualización, como se ha dicho, por otra). El consumidor no habría arriesgado su inversión (no menor) a una pronta y programada obsolescencia, pues el cambio de equipo representa un costo significativo, dado el alto valor que estos productos tienen en el mercado.

B.2.ii. Infracción de Apple al deber de respetar los términos, condiciones y modalidades de los bienes ofrecidos.

Junto con el deber observado en la sección precedente, la LPDC consagra en su artículo 12 el deber de “respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”. Pues bien, mientras Apple y las demás sociedades importadoras y comercializadoras ofrecían productos de la más alta tecnología, la fabricante de los mismos ofrecía actualizaciones de sistemas operativos que a sabiendas suyas empeoraban el funcionamiento de los aparatos ya vendidos.

Apple ofreció a los consumidores teléfonos celulares que, a medida que los usuarios fueron actualizando el sistema operativo, comenzaron a apagarse repentinamente o bien estaban programados para funcionar de manera más lenta los equipos después de la actualización del referido sistema operativo, todo ello sin informar debidamente a los consumidores. Así, junto con la entrega de información falsa, dada la aparente venta de productos con tecnología de punta, las demandadas infringieron su deber de respetar los términos ofrecidos al momento de efectuar la venta de los *smartphones* como también de informar sus deficiencias, pues entregaron equipos que iban a tener una rápida obsolescencia, o bien, en el caso de los software iOS actualizados, iban a incidir negativamente en el funcionamiento de los equipos, cuyo

rendimiento sería inferior a uno que dispusiera de un software sin el sistema de ralentización. En suma: un engaño a los consumidores.

B.2.iii. Infracción de Apple a la obligación de informar la existencia de productos defectuosos.

Junto a la infracción denunciada en el literal b.2, Apple también ha transgredido el deber de informar de manera expresa las deficiencias que presente un producto fabricado y comercializado por ella. Señala al efecto el artículo 14 de la LPDC:

“Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones “segunda selección”, “hecho con materiales usados” u otras equivalentes.”

Apple, omitió dolosamente informar a los consumidores chilenos información básica que era de su conocimiento. Con ello, las demandadas vulneraron el art. 14 de la LPDC, ya que no pusieron en conocimiento de los consumidores que adquirirían los iPhone afectados y que implementarían sus actualizaciones de software iOS, los defectos que más tarde presentarían los aparatos. Más aún, cuando los líderes mundiales de la fabricante reconocieron el defecto que tenían sus equipos, aquellas mantuvieron su indiferencia al problema de los consumidores chilenos que engañados habían adquirido los teléfonos por ellas importados, distribuidos y comercializados, perpetuando la comisión de estos ilícitos y la infracción al estatuto de protección a los consumidores y usuarios.

El referido artículo 14 de la LPDC establece una norma de transparencia en la información que el proveedor debe entregar al consumidor, de modo que este último conozca las deficiencias de los productos que adquiere al momento de tomar su decisión de consumo o compra, poniendo de cargo del proveedor la obligación de entregar dicha información en forma clara y oportuna, es decir al momento de la venta, o al momento de la sugerencia de actualizar el sistema operativo, o al menos al momento que se dilucida el fraude o engaño a los consumidores. Nada de eso hicieron las demandadas, vulnerando su obligación legal al respecto.

Este menoscabo ha sido causado “fraudulentamente” por Apple y sus distribuidores chilenos, según lo han reconocido sus ejecutivos a nivel mundial, y en el caso de las demandadas ITEM Ltda. y Reifschneider S.A. – principales representantes y distribuidores de la anterior – al menos han actuado con negligencia inexcusable, pues supieron los defectos que estaban presentando los smartphones con las actualizaciones de los sistemas señalados, y no obstante ello, nada hicieron.

B.2.iv. Infracción específica por difusión de publicidad engañosa.

La publicidad con que los proveedores llaman y seducen a los consumidores a adquirir los bienes y servicios que proveen, está definida en el art. 1° N° 4 de la LPDC como “la comunicación que el proveedor dirige al público consumidor por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato”. Lo anterior, desde el punto de vista infraccional, tiene un tratamiento especial en la LPDC, dando lugar a deberes y sanciones específicas.

Por su parte, el artículo 28 de la LPDC establece los siguientes deberes en relación con la información y publicidad sobre productos:

Información y publicidad.

“Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;
- b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial”.

Las demandadas, proporcionaron información publicitaria falsa y engañosa a los consumidores chilenos, al menos respecto de los componentes del producto, su idoneidad para la durabilidad de sus baterías que se le hacía creer a los clientes (acorde con productos nuevos) y las características relevantes del bien ofrecido, por cuanto no se expresaba jamás que contaban con piezas que harían necesaria una actualización de software, y menos aún que dicha actualización afectaría el funcionamiento de los smartphones ni que su solución induciría a los consumidores a la adquisición de una nueva batería o bien de un nuevo equipo.

C.- LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES.-

De conformidad a lo establecido en el artículo 23 de la LPDC, el principio general es que los proveedores son responsables por los actos cometidos con negligencia, la cual debe estimarse que, en principio, corresponde a la negligencia culpa leve. Señala dicha norma:

“Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el 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”

Por su parte, el artículo 24, inciso final, de la LPDC establece que “el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor” es uno de los factores que deben considerarse para determinar las responsabilidades del proveedor. Es decir, será el juez quien debe construir el estándar de diligencia esperable en cada caso, pudiendo empezar en el estándar de la suma diligencia o cuidado. En ese contexto, el artículo 28 de la LPDC prescribe que, para las materias relacionadas con información y publicidad, comete infracción a la Ley, quien sabiendo o debiendo saber induce a error o engaño a los consumidores mediante sus mensajes publicitarios.

Conforme a lo expresado, resulta claro que la responsabilidad de los proveedores es de aquella que se ha denominado por culpa. En el caso actual, atendido que claramente existía consciencia de la actividad infractora y sus consecuencias, consistente en la implementación deliberada de sofisticados sistemas para empeorar el rendimiento de los teléfonos. Así, es innegable que el estándar de diligencia que debe considerar US. es el de la culpa o negligencia grave o lata, es decir la falta de aquel cuidado que emplean incluso las personas poco prudentes. Como bien sabe US., tal estándar se equipara, en este ámbito civil, al dolo, consistente precisamente en la consciencia, o deber de conocimiento, existente en las demandadas de autos e inexcusable en el caso de las filiales y representantes de iPhone objeto de la presente demanda. Lo anterior resulta plenamente aplicable a Apple Chile Comercial Ltda. y las demás demandadas.

IV.- INDEMNIZACIONES Y REPARACIONES SOLICITADAS.-

El artículo 51, numeral 2.- de la LPDC, establece que “en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso”. Por su parte, el artículo 53º C del mismo cuerpo legal, en su letra c), faculta a US. para ordenar indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto del grupo de clientes consumidores que se han visto afectados por las acciones ilegales de la demandada.

Desde la perspectiva del tiempo perdido, conforme se describió en el capítulo II.C. anterior, considerando 10 minutos diarios de ralentización, evaluando esa pérdida de tiempo según el valor de sueldo promedio de \$500.000 mensuales, considerando 500.000 usuarios (asumiendo cifras conservadoras de trabajadores con iPhone y estimaciones conservadoras de sueldo, porque los usuarios iPhone no ganan sueldo mínimo), estimamos el total de daño causado anualmente a cada usuario consumidor es de \$126.000 anuales, desde octubre de 2016 hasta que se ordene la reparación, recompra o reemplazo de los aparatos defectuosos.

De conformidad a lo anterior, solicitamos a US. ordenar a las demandadas, en forma solidaria, el cumplimiento de las siguientes prestaciones:

- i. La reparación de todos los teléfonos iPhone afectados comercializados entre los años 2014 y 2017, de modo que una vez reparados permitan un funcionamiento similar al que dichos equipos tuvieron antes de las actualizaciones de los sistemas operativos en cada caso.
- ii. En el evento de que la reparación solicitada fuere imposible de practicar o bien su costo fuere muy elevado, disponer que las demandadas deberán recomprar todos los equipos smartphones que, desde octubre de 2016, hayan actualizado sus sistemas operativos y ralentizados sus operaciones, al precio de mercado que se determine en la etapa de cumplimiento del fallo;
- iii. Disponer la devolución del dinero pagado por los consumidores a consecuencia de servicios técnicos, baterías de reemplazo, o reparaciones solicitadas a consecuencia de los hechos descritos precedentemente, a todos los consumidores que hayan recurrido a esta solución de manera individual. De la misma manera, se solicita el pago del costo de reemplazo asumido por los

usuarios que ya fueron víctimas de las prácticas de Apple y efectuaron cambios de equipo, con el gasto que ello tiene aparejado.

- iv. En cualquier caso, disponer el pago de una indemnización a cada uno de los consumidores que son usuarios de un *smartphone* iPhone, equivalente a \$126.000 anuales, a contar desde octubre de 2016 y hasta el pago real y efectivo de dicha suma, según se ha detallado precedentemente, o bien la suma a determinar por US. de acuerdo al mérito del proceso.

V.- LAS MULTAS.-

El artículo 24º de la LPDC establece que las infracciones a la presente ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. Para la aplicación de dichas multas, señala la disposición legal citada, el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

Estimamos que US. debería aplicar una infracción de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) a las demandadas por cada *smartphone* (iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y el iPhone 7 Plus, sin perjuicio de otros, todos *smartphones* Apple) objeto de este juicio que las demandadas importaron y comercializaron en Chile desde el año 2014 al 2017 por cada una de las infracciones denunciadas, con excepción de la de emitir publicidad engañosa cuya multa solicitamos se aplique en el máximo de 750 UTM de conformidad a lo prescrito en el artículo 24 de la LPDC.

En el caso de ambas multas, se solicita su aplicación en su rango más alto, teniendo especialmente en consideración lo dispuesto en el artículo 24 de la LPDC en cuanto al hecho de haberse cometido las conductas infractoras con suma negligencia, debido al conocimiento que tenían los proveedores sobre el defecto de sus equipos y las consecuencias de la actualización que se forzaba a realizar a los usuarios, es decir por 50 U.T.M. por cada infracción individual y por 750 U.T.M. en el caso de la publicidad engañosa.

En definitiva, solicitamos a US. que aplique a las demandadas las máximas sanciones que establece nuestro ordenamiento, o bien la suma que US. determine, por cada una de las infracciones cometidas, entendiéndose como tal cada importación y venta de cada uno de los iPhone afectados objeto de este juicio.

POR TANTO, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 254, 680 y siguientes del C.P.C., artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496 y demás disposiciones legales citadas,

RUEGO A US. se sirva tener por deducida demanda colectiva en juicio especial por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores en contra de los proveedores (1) **APPLE CHILE COMERCIAL LTDA.**, representada legalmente por don Stefan Bernhard Wahlstrom, (2) **INNOVACION Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL ITEM LIMITADA** (nombre de fantasía **MACONLINE CHILE**), representada legalmente por don Roberto Felipe Maristany Domínguez, y (3) **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada legalmente por don Guillermo Le Fort Pizarro, todos ya individualizados, admitirla a tramitación, declarar la admisibilidad de la acción de conformidad a lo señalado en el artículo 52º de la LPDC y, en definitiva, acceder a las siguientes peticiones:

Primero: Declarar que la conducta de las demandadas ha infringido las normas de la LPDC y afectado el interés colectivo de los consumidores, indicando la forma en que tales hechos han afectado dichos intereses y, en particular, que dicha afectación es consecuencia del fraude y ocultamiento relacionado con el uso de mecanismos que hacen más lento el funcionamiento de algunos de sus modelos de iPhone y disminuyendo el rendimiento de sus baterías, forzando a los consumidores para su reemplazo, todos aquellos comercializados desde 2014 a la fecha.

Segundo: Declarar la infracción de las demandadas a las normas de la LPDC antes citadas, ocurridas con motivo del engaño y fraude ocasionado a los consumidores chilenos sobre el rendimiento de sus smartphones iPhone y software de sistema operativo, así como del funcionamiento de sus baterías, debido a su conocimiento o deber de conocimiento sobre el mismo, aplicando consecuentemente multas de dos tipos:

- Una multa correspondiente a cada acto de consumo cometido con infracción a las disposiciones de la LPDC enunciadas en el cuerpo de la demanda, es decir una

por cada uno de los smartphones importados y comercializado en Chile, en su rango más alto por cada venta e infracción cometida; y

- Una multa, por incurrir las demandadas en conductas de publicidad engañosa para la venta de sus productos.

En el caso de ambas multas, se solicita su aplicación en su rango más alto, teniendo especialmente en consideración lo dispuesto en el artículo 24 de la LPDC en cuanto al hecho de haberse cometido las conductas infractoras con suma negligencia, ocasionando un daño a las víctimas, y la situación económica del infractor, quien ha continuado lucrando con el reemplazo de las baterías de sus equipos, es decir multa por 50 U.T.M. por cada infracción individual y multa por 750 U.T.M. en el caso de la publicidad engañosa, o bien las que US. determine de acuerdo al mérito de autos.

Tercero: Condenar a las demandadas, solidariamente, a pagar las siguientes indemnizaciones o reparaciones en beneficio de los usuarios consumidores de smartphones iPhone:

- i. La reparación de todos los teléfonos iPhone afectados comercializados entre los años 2014 y 2017, de modo que una vez reparados permitan un buen funcionamiento similar al que dichos equipos tuvieron antes de las actualizaciones de los sistemas operativos en cada caso y uso a los usuarios.
- ii. En el evento de que la reparación solicitada fuere imposible de practicar o bien su costo fuere muy elevado, disponer que las demandadas deberán recomprar todos los equipos smartphones que, desde octubre de 2016, hayan actualizado sus sistemas operativos y ralentizados sus operaciones, al precio de mercado que se determine en la etapa de cumplimiento del fallo;
- iii. Disponer la devolución del dinero pagado por los consumidores a consecuencia de servicios técnicos, baterías de reemplazo, o reparaciones solicitadas a consecuencia de los hechos descritos precedentemente, a todos los consumidores usuarios que hayan recurrido a esta solución de manera individual. De la misma manera, se solicita el pago del costo de reemplazo asumido por los usuarios que ya fueron víctimas de las prácticas de Apple y efectuaron cambios de equipo, con el gasto que ello tiene aparejado.
- iv. En cualquier caso, disponer el pago de una indemnización a cada uno de los consumidores chilenos que son usuarios de un smartphone iPhone afectados, equivalente a \$126.000 anuales, a contar desde octubre de 2016 y hasta el pago real y efectivo de dicha suma, según se ha detallado precedentemente, o bien la suma a determinar por US. de acuerdo al mérito del proceso.

Cuarto: Condenar solidariamente a las demandadas al pago de las costas de esta causa.

Quinto: Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54 de la LPDC, con cargo a las demandadas; y

Sexto: Ordenar que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen por los demandados sin necesidad de la comparecencia de los interesados, ya que las demandadas cuentan con la información necesaria para individualizarlos, y proceder a ellas, en los términos señalados en el artículo 53º letra C inciso penúltimo de la LPDC.

PRIMER OTROSI: para efectos de acreditar la personería con que actúo, sírvase US. tener por acompañados los siguientes documentos:

- a) Copia de un certificado de Vigencia extendido por la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía de fecha 5 de noviembre de 2018, en el que se certifica que el suscrito es el Presidente de esta Corporación, y que la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile A.C., ODECU A.C. está incorporada en el Registro de Asociaciones de Consumidores bajo el N° 6 AC, y que su personalidad se encuentra vigente.
- b) Copia de los Estatutos de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile A.C ODECU A.C. y certificado extendido por el Jefe de la Unidad de Asociaciones Gremiales y Martilleros de la Subsecretaría de Economía del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que acredita que ODECU se encuentra inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores bajo el N° 6 – AC, y que las copias certificadas corresponden a los Estatutos vigentes, de fecha 17 de abril de 2014.

POR TANTO,

RUEGO A US. tenerlos por acompañados, con citación.

SEGUNDO OTROSI: sírvase US. tener por acompañada copia autorizada del Acta de la Asamblea de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile A.C., ODECU A.C., de fecha 26 de octubre de 2018, reducida a escritura pública de fecha 6 de diciembre de 2018 en la 35ª Notaria de Santiago de doña Elena Torres Seguel, que aprueba la interposición de la presente demanda colectiva.

POR TANTO,
RUEGO A US. tenerlo por acompañado, con citación.

TERCER OTROSI: sírvase US. ordenar dirigir oficios, autorizando su tramitación por mano a esta parte, a:

- Compañía de telefonía móvil ENTEL (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.), domiciliada en Hermanos Amunátegui 10-30, Santiago, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus.
- Compañía de telefonía móvil WOM (WOM S.A.), domiciliada en Rosas 2451, Santiago, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus.
- Compañía de telefonía móvil CLARO (Claro Chile S.A.), domiciliada en Avenida El Salto 5450, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus.
- Compañía de telefonía móvil MOVISTAR (Telefónica Móviles Chile S.A.), domiciliada en Avenida Providencia 111, Providencia, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus.
- Compañía de telefonía móvil VTR (VTR Comunicaciones S.p.A.), domiciliada en Apoquindo N° 4.800, Las Condes, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus.
- A la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, domiciliada en Hermanos Amunátegui 139, Santiago, Región Metropolitana, a fin de que informe la cantidad de usuarios que cuentan con equipos iPhone de los modelos objeto de la demanda consistentes en iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus en nuestro país.

- A la Dirección Nacional de Aduanas, domiciliada en Plaza Sotomayor 60, Valparaíso, y la Dirección Regional Aduana Metropolitana, domiciliada en Avenida Armando Cortínez Oriente N°1605, Aeropuerto Arturo Merino Benítez, comuna de Pudahuel, Santiago a fin de que informen:
 - a) Nombre del importador de equipos iPhone.
 - b) Cantidad de iPhones de los modelos iPhone 5C, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6S, iPhone 6S Plus, iPhone 7, y iPhone 7 Plus internados al país desde el año 2013 a la fecha, con indicación del detalle sobre cantidad de internaciones de cada modelo en cada año calendario.

POR TANTO,

RUEGO A US. acceder a lo solicitado, oficiando al efecto y autorizando su tramitación por mano a esta parte.

CUARTO OTROSI: sírvase US. disponer desde ya la notificación al SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) prevista en el art. 51 inciso final de la LPDC.

POR TANTO,

RUEGO A US., acceder a lo solicitado.

QUINTO OTROSI: sírvase US. tener presente que designo abogado patrocinante a don **Juan Sebastián Reyes Pérez**, cédula nacional de identidad número 8.863.805-0, patente al día N° 414.752-9, según Ingreso de la Tesorería Municipal de Santiago, y que asimismo confiero poder a los abogados habilitados señores **Patricio Luis Morales Aguirre**, cédula nacional de identidad número 9.056.930-0, patente al día N° 412.964-9, según Ingreso de la Tesorería Municipal de Santiago y a don **Tomás Enrique Carbone Vidal**, cédula nacional de identidad número 16.020.020-0, todos domiciliados en esta ciudad, calle Bandera N° 84, oficina 405, quienes firman en señal de aceptación.

POR TANTO,

RUEGO A US., tenerlo presente.