

CHILLAN, siete de Abril de dos mil catorce.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, fojas 1, **FRANCISCO JAVIER GARRIDO SANHUEZA**, cédula de identidad N° 17.349.988-4, ingeniero en administración, con domicilio en Condominio Las Rosas calle Las Roas N° 422, comuna de Chillán, deduce denuncia infraccional conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **EMPRESA ENTEL**, ubicada en calle El Roble N° 628, de Chillán, acción fundada en que, al concurrir a la oficinas de la denunciada con la finalidad de enviar a reparar su teléfono celular, marca iPhone, modelo 453266, el cual presenta problemas técnicos y de conectividad, se le manifiesta por dependientes del local, que no es posible el cambio por un teléfono de iguales condiciones, no entregándole ninguna solución.-

SEGUNDO.- Que, a fojas 3, comparece el denunciante **FRANCISCO JAVIER GARRIDO SANHUEZA**, quien ratifica su denuncia en todas sus partes, agregando que hace 11 meses mantiene un contrato de prestación de servicios telefónicos y arriendo de un equipo teléfono celular, marca iPhone, modelo 4-S, de 32 GB, el cual presenta problemas, por lo que acude a las oficinas de la empresa denunciada, con objeto de que se le repare y que a su vez se le entregue un equipo provisorio mientras el suyo estuviera en el servicio técnico, a lo que no se accede por no tener equipos de la marca y características como el que mantiene en arriendo. Por ello, se siente pasado a llevar en sus derechos como consumidor, solicitando se sancione a la denunciada con las multas que correspondan.-

TERCERO.- Que, a fojas 58, notificadas las partes se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante de **FRANCISCO JAVIER GARRIDO SANHUEZA**, y de la apoderada de la denunciada **ENTEL PCS**

TELECOMUNICACIONES S.A., abogado, **MARIA JOSE CONTRERAS ROJAS**, y en el que el primero, ratifica la denuncia deducida en autos, solicitando se dé lugar a ella, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la denunciada ratifica los descargos ya presentados y que rolan a fojas 9 y siguientes, ampliando su contestación en la audiencia en los términos que expone, y en su virtud, solicita negar lugar a la denuncia en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

CUARTO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto la parte denunciada **PRUEBA INSTRUMENTAL**, consistentes en los documentos que rolan de fojas 13 a 57 de autos. Por su parte el denunciante Francisco Garrido Sanhueza, no rinde prueba.-

QUINTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en la especie la denuncia de **FRANCISCO JAVIER GARRIDO SANHUEZA**, se fundamenta en que, teniendo un contrato de prestación de servicios telefónicos y arriendo con la empresa denunciada, respecto de un equipo teléfono celular, marca Iphone, modelo 4-S, de 32 GB, el que al presentar fallas, requiere, mientras se encuentra en el servicio técnico, se le facilite un equipo de idénticas condiciones al que usa, y no uno distinto que no tiene las mismas características al que mantiene en arriendo.-

SEGUNDO.- Que, la denunciada **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, a través de abogado, **MARIA JOSE CONTRERAS ROJAS**, presenta sus descargos a fojas 9 y siguientes, ampliando su contestación en la audiencia de fojas 58, ratificando que el denunciante es cliente de la denunciada, desde el año 2011, con una línea asociada al número 88384875, con un plan multimedia 800, y con un equipo Iphone 4-S, en arriendo. Agrega que, al ingresar un cliente un equipo al servicio técnico autorizado, se le ofrece un equipo de reemplazo, para que se utilicen los servicios contratados, mientras dura la

reparación, pero no se encuentra obligada a proporcionar uno de idénticas condiciones, dado que ello nunca ha sido comprometido ni publicitado por su representada. Es más, en la póliza de garantía se señala expresamente que, esta no obliga a Entel PCS a entregar equipos de reemplazo mientras se realizan las reparaciones, siendo dicha opción solo de carácter voluntaria de la compañía para prestar un mejor servicio a sus clientes. Solicita negar lugar a la denuncia en todas sus partes, con expresa condenación en costas.-

TERCERO.- Que, a fojas 13 y 14 rola contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra, celebrado el 27 de Diciembre de 2012, entre el denunciante y la empresa denunciada, en el que no se estipula el reemplazo de un equipo de idénticas características en caso de reparación y/o mantención del mismo.-

CUARTO.- Que, de fojas 15 a fojas 56 inclusive, rolan correos electrónicos enviados por el denunciante a la empresa Entel PCS, desde el 21 de Noviembre de 2013 al 28 de Diciembre de 2013, y sus correspondientes respuestas, en el que el primero reclama los mismos hechos en que funda su denuncia de fojas 1.-

QUINTO.- Que, en la póliza de garantía de equipos de telefonía móvil digital de la empresa denunciada, en el párrafo destinado a Exclusiones, se señala en la **letra p)**: La garantía no obliga a Entel PCS a proporcionar equipos o piezas de reemplazo, mientras se efectúen las reparaciones correspondientes.-

SEXTO.- Que, si bien resulta del todo inconveniente, injusto y molesto para el denunciante el hecho que, no se le facilite un equipo de reemplazo de las mismas características del que mantiene en arriendo en la empresa denunciada; esta no se encuentra obligada a ello, de acuerdo al contrato de arrendamiento y a la póliza de garantía.-

SEPTIMO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que no ha existido responsabilidad infraccional

de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la empresa denunciada, atendido las características del hecho investigado.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1, 2, 3, 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

Que, **no ha lugar** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 1, interpuesta por **FRANCISCO JAVIER GARRIDO SANHUEZA**, cédula de identidad N° 17.349.988-4, ingeniero en administración, con domicilio en Condominio Las Rosas calle Las Rosas N° 422, comuna de Chillán, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por la abogada **MARIA JOSE CONTRERAS ROJAS**, ambos con domicilio en calle El Roble N° 628 de Chillán, sin costas.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO RICARDO MARIN CORREA**, abogado, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autoriza la señora secretaria titular, abogada, **MARIELA ANDREA DAZA MERMOUD**.-

