

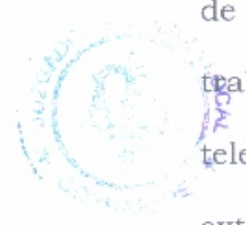


Del Rol N° 64.512-2014.-

//yhaique, a tres de diciembre del dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 12 y siguientes don SERGIO TILLERIA TILLERIA, Director Región de Aysén (s) del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Ibáñez N° 355 de Coyhaique, interpone denuncia infraccional en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. R.U.T. 87.845.500-2,nombre de fantasía MOVISTAR S.A. representada para estos efectos por don EDUARDO SILVA ASECIO, chileno, ambos domiciliados en calle General Parra N° 302 de Coyhaique, por contravenir la normativa dispuesta en la ley n° 19.496, específicamente lo dispuesto en los artículos 12° y 23° ambos de la citada ley sobre protección de derechos del consumidor. Funda su denuncia en el reclamo que en sede administrativa ante su servicio presentó doña **Carmen Alvarado Monsalve, C.I. N° 15.305.335-9**, chilena, domiciliada en calle Ollagua N° 1443 de Coyhaique, en calidad de consumidora. En dicho reclamo la consumidora expone que con fecha 31 de Julio de 2014 ingresó aparato de telefonía móvil marca LG modelo Optimus L9, con el fin de hacer efectivo seguro contratado por daños. Así en la orden de trabajo con que se ingresó ante el proveedor denunciado el aparato telefónico se indica que el tiempo de reparación para zonas extremas es de 7 días hábiles, concurriendo la consumidora en



base a ello en el plazo estipulado ante el proveedor, no siéndole devuelto el aparato telefónico enviado a reparación; luego con fecha 25 de agosto de 2014 ingresa reclamo ante el mismo proveedor solicitando la devolución de su equipo telefónico, teniendo respuesta a su requerimiento con fecha 30 de agosto de 2014, en la que la denunciada informa que todavía su equipo se encuentra en laboratorio del servicio técnico y que le será devuelto a mas tardar el día 15 de septiembre de 2014, lo cual no ocurrió; razones todas pro las cuales y previas citas legales, el servicio denunciante solicita se aplique el máximo de las multa que impone la ley o bien la que el Tribunal determine en prudencia, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 28 comparece doña CARMEN GLORIA ALVARADO ONSALVE, administrativo computacional, C.I. N° 15.305.335-9, chilena, domiciliada en Población Divisadero Pasaje Ollagua N° 1443 de Coyhaique, interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. representada para estos efectos por don EDUARDO SILVA ASECIO, ambos ya individualizados, fundada en los mismos hechos en que se sustenta la denuncia infraccional, exigiendo en definitiva el pago total de la suma de \$451.104 correspondientes a \$250.000 por daño moral y \$201.104 por el daño emergente producido, todo con costas;

Que a fojas 39 rola acta de audiencia de comparendo de estilo decretada en autos a fojas 17, con la comparecencia del servicio denunciante y la demandante y en

rebeldía de la denunciada y demandada civil, pese a estar legalmente emplazada, como consta del atestado de fojas 32;

A fojas 43 se declaró cerrado el procedimiento y trayéndose estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

En materia infraccional:

PRIMERO: Que la efectividad de los hechos denunciados e investigados en autos se encuentra acreditada con denuncia en sede administrativa, de fs. 01 y siguientes, y con los documentos con ella acompañados, en especial misiva de fecha 30 de agosto de 2014 de fojas 7, orden de servicio de fojas 9, documento y documental acompañada a la demanda ratificada en la oportunidad procesal correspondiente y que rola de fojas 24 a 27 inclusive, elementos probatorios que acreditan el incumplimiento manifiesto del proveedor denunciado en la entrega del equipo móvil entregado para su reparación, por cuanto, conforme a la citada orden de servicio que rola a fojas 9, se logra concluir que a partir del día 31 de julio de 2014 el proveedor se obligaba a entregar el aparato telefónico con fecha 8 de agosto de 2014, lo cual por cierto y conforme a las propias declaraciones contenidas en la misiva de fojas 7 no ocurrió y así no ha ocurrido hasta al menos la fecha de la presentación del escrito de fojas 28 y siguientes; todo lo cual configura una



infracción a las obligaciones que al proveedor le imponen los artículos 12° y 23° de la ley N° 19.496;

SEGUNDO: Que en ellas ha correspondido a la denunciada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados en el fundamento anterior, teniendo presente que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente “encargada del local” de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta don Eduardo Silva Asencio, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas;

TERCERO: Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley N° 19.496 y conforme a la cuantía de lo disputado, la asimetría de las partes, pero en especial el grado de profesionalidad exigible a la empresa denunciada, dada el tamaño de la misma y la cantidad de consumidores a la que presta servicios en calidad de proveedora, unido a la más total inercia en el proceso, en el cual pese a haber sido emplazado, no manifestó siquiera la voluntad de reparar un incumplimiento que, como se ha expuesto en los basamentos anteriores, resulta manifiestamente infraccional a la normativa sobre protección de derechos de los consumidores, corresponderá aplicar una multa acorde con los parámetros expuestos;

En materia civil.-

CUARTO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al “consumidor” perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al “consumidor”, tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es de orden contractual, y no extracontractual, tanto por el contexto de la Ley N° 19.496, que regula las relaciones entre proveedores y consumidores, como por la norma expresa del inciso final de su artículo 50; siendo el sujeto pasivo de esta clase de acciones, el proveedor;

QUINTO: Que de las probanzas colacionadas al proceso por la actora, y más allá de las alegaciones y pretensiones contenidas en su escrito de demanda en cuanto a los perjuicios sufridos, se ha logrado acreditar por medio de la documental de fojas 10, 24, 25, que la actora se mantuvo pagando mensualmente un seguro por daños en el aparato telefónico que, conforme a la documental citada suma un total de \$7.913, suma que se configura dentro del capítulo de daño emergente, por cuanto conforme al análisis y conclusiones arribadas en los considerandos primero a tercero de esta sentencia el incumplimiento que se ha configurado en autos ha acarreado pagos de obligaciones que no se condicen con la mora del proveedor; siendo los demás capítulos aludidos en su escrito de



demanda inexistentes como detrimento, por cuanto el pago de la cuota mensual proporcional que cita, como asimismo el cargo fijo que imputa como daño emergente, no son tales puesto que de la propia documental de fojas 10, 24 y 25 se puede concluir de forma fehaciente que el gasto telefónico por parte de la consumidora se mantuvo y varió incluso después de entregado el aparato telefónico al proveedor para su reparación, es decir, la consumidora hizo uso del servicio que pagaba incluso con posterioridad a la entrega de su teléfono; lo que igualmente ocurre con el pago de la cuota mensual proporcional que si bien en las boletas de fojas 10, 24 y 25 aparecen como ítems imputables como gasto, ellos no le fueron cobrados, razón por la que mal se podría entender la existencia de un daño indemnizable;

SEXTO: Con relación al daño moral, el Tribunal concuerda con la jurisprudencia que el monto del daño moral queda entregado enteramente al criterio del Juez, sin que requiera de una prueba directa en sí, pues emana necesariamente del ilícito que lo originó. Así las cosas y atendido los hechos en que se funda el incumplimiento, constituyéndose el proveedor en mora de la entrega de un aparato telefónico por más de 4 meses a la fecha de esta sentencia, no cabe sino concluir de que efectivamente se ha producido un menoscabo moral en la consumidora, puesto que tal incumplimiento, como asimismo la desidia de la demandada en la substanciación de este proceso, han llevado a un desgaste anímico y psicológico por largo tiempo por parte de la actora y sin que la demandada, pese a haber sido emplazada en autos, haya dado una solución al problema generado por su incumplimiento,

razones todas que llevarán a este Tribunal a fijar el daño moral del demandante en la suma de \$ 80.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2º, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

1º.- Que se condena a la persona jurídica denunciada, **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A. O MOVISTAR S.A.**, representada por don **Eduardo Silva Asencio**, ambos ya individualizados, como autor de las infracciones a la Ley N° 19.496 configuradas en esta sentencia, a pagar una multa equivalente a **10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal**.- Si el representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio 15 días de reclusión nocturna, los que se cumplirán en el Centro de reinserción local;

2.- Que se hace lugar a la demanda de del primer otrosí del escrito de fs. 28 y siguientes sólo en cuanto se condena a la demandada, **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A. O MOVISTAR S.A.**, representada en autos por don **Eduardo Silva Asencio**, a pagar a la demandante por concepto de indemnización de perjuicios la suma total de \$87.913, con intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de esta sentencia y hasta su pago efectivo, según liquidación que en oportunidad practicará el señor Secretario del Tribunal;



3.- Que se condena a la denunciada y demandada civil al pago de las costas.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez Titular, abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

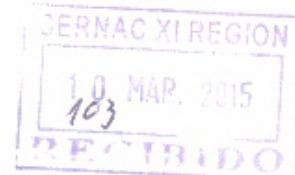


MURADO Y MANRIQUE

Fojas cincuenta....50.-

Coyhaique a veinte de febrero de dos mil quince.-

Certifíquese por la señora Secretaria del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;



Proveyó el Juez Subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez. -
Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo.-

ROL 64.512/2014.-

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia dictada en autos a fojas 44 y siguientes; no se encuentra ejecutoriada; por cuanto no consta notificación válida de la referida resolución a la demandante civil.-

Coyhaique 20 de febrero de 2015.-

Verónica Rubilar Sobarzo

SECRETARIA SUBROGANTE.



