

Puerto Montt, cinco de Septiembre de dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrella por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, la acción es interpuesta por doña JULIA JANET GUZMAN VALDES, de profesión Educadora de Párvulos, domiciliada en calle Valladolid 1812, sector Mirador de la Bahía de la comuna de Puerto Montt, quien interpone querrella infraccional en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES, representada legalmente para estos efectos por doña CLAUDIA NARANJO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Antonio Varas 515, de la ciudad de Puerto Montt. Relata la actora: "Con fecha 18 de agosto del 2012, fue adquirido un equipo Apple modelo IPH, 3GS 8GS, serie N° 012992003734849, con cargador serie A 1894762, en Almacenes Paris, el cual comenzó a presentar problemas en el mes de enero del 2013. Con el fin de hacer efectiva la garantía que ofrece el producto, se hizo las consultas iniciales en Almacenes Paris, en la cual se informó que la garantía estaba vencida, y por lo tanto se me derivó a ENTEL PSC, Telecomunicaciones S.A; quienes mantenían la garantía vigente. El equipo fue recepcionado por las oficinas de Ente Express en la ciudad de Puerto Montt, el 29 de enero del 2013. El equipo fue enviado a un servicio técnico autorizado en Santiago, indicando las fallas que presentaba este. Con fecha 13 de febrero del 2013, se recibió el informe técnico en el que se comunica que el equipo presenta una falla electrónica, y se envía en reemplazo un equipo supuestamente nuevo, el cual venía embalado en un sobre plástico con el informe del servicio técnico que el equipo presentaba una falla electrónica. Para solucionar el problema se cambió el equipo original por



PUERTO MONTT 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 784-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

otro similar, con una garantía de 90 días, pero este no fue aceptado por considerar que el equipo no daba la seguridad de ser un producto nuevo."

Señala la actora que la denunciada habría infringido los artículos 12,20,23, Y articulo 50 y siguientes de la ley N° 19.496.

En el primer otrosí, la actora interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A, representada legalmente para estos efectos por doña CLAUDIA NARANJO, ya individualizada en autos, por los hechos expuestos precedentemente y solicita una indemnización de \$ 199.900 pesos, por concepto de daño material y la suma de \$200.000 pesos, por concepto de daño moral, lo que arroja un total de \$400.000 pesos, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 6 rola Formulario único de atención de público con fecha 21 de febrero de 2013 N° caso 6767764.

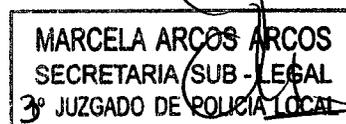
A fojas 7 rola informe técnico con fecha 29 de enero de 2013.

A fojas 8 rola boleta de APPLE IPH 3658GB N° serie: 012992003734849. Tiendas París.

A fojas 9 y siguiente rola carta de Entel responde al Sernac con fecha 7 de marzo de 2014.

A fojas 11 rola boleta de segundo eqUIpo. Modelo GT-S5830MSSN,-SS: 5830MN FCC IDIA3LGTS5830M, tiendas Falabella.

A fojas 12 se provee por el tribunal; a lo principal y primer otrosí, por interpuesta querrela y demanda civil, y se cita las partes a comparendo. Al



*cuarenta y cinco 45*

segundo otrosí, téngase por acompañado en la forma solicitada; al tercer otrosí, téngase presente; al cuarto otrosí, como se pide oficiese.

A fojas 15 y siguiente rola copia de Mandato Judicial de telefonía y datos limitada a don Manuel Ernesto Barría González de fecha 15 de enero de 2010.

A fojas 17 rola copia de resolución N° 53, donde se designa en forma provisoria y transitoria a don Sebastián Fernández Estay como Director Regional del SERAC.

A fojas 18 se hace parte don Sebastián Fernández Estay, en su calidad de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Señala que el proveedor, sin perjuicio de las normas citadas por la querellante, infringe las normas de los artículos 58 y 3° de la ley 19.496. Acompaña en el primer otrosí, patrocinio y poder, segundo otrosí, téngase presente.

A fojas 18 vuelta se provee: téngase presente y por acompañados.

A fojas 19 y siguiente rola copia del contrato de trabajo de doña Claudia Naranjo Quintana, notificada en autos.

A fojas 21 y siguiente rola copia de parte del contrato de franquicia entre ENTEL PCS Comunicaciones y su mandante en la que figuran las partes del mismo, los considerando y el territorio del ejercicio en la que aparece el local de Antonio Varas 515 de esta ciudad.

A fojas 23 rola copia de patente municipal por la cual es representada el giro de administración de negocios de telefonía móvil en dicho local.



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 784-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUE-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

*cuarenta y seis 46*

A fojas 24 rola copias de boletas de ventas y servicios expedidas el día 29 de julio de 2013.

A fojas 25 y siguientes ratifica en lo que corresponde la carta de fecha 7 de marzo de 2013 de fojas 9 y 10, emitida por don Enzo Lepori, Gerente de Atención a Clientes ENTEL PCS Telecomunicaciones.

A fojas 34 y siguientes rola comparendo decretado en autos, al cual asiste la querellante y demandante civil, el Servicio Nacional del Consumidor, a través de su abogada María Pía Cárdenas y el abogado Ernesto Manuel González Barría, en representación de la demandada, quien en su defensa esgrime lo siguiente: Pide el rechazo de la demanda ya que el lugar donde se notificó que corresponde a las dependencias de su representada en que ejerce una franquicia, o sea, la posibilidad de usar la marca Entel PCS, no representa a dicha empresa proveedora, por lo que no se le pueden imputar ni los hechos, ni las infracciones contenidas en la querella, ya que además no es el lugar donde se compró el teléfono celular de autos, ni donde se prestó servicio alguno a su respecto. En dicho lugar, agrega que sólo fue recepcionado el equipo adquirido por la querellante y posteriormente remitido al servicio técnico de la empresa Entel. Sin perjuicio de lo anterior, respondió el reclamo de la querellante indicando que la garantía de los productos tiene una duración de 3 meses, para solicitar cambio, reparación gratuita o devolución de dinero y que cuando se entregó el equipo se cumplió con la garantía. La reclamación que se hizo fue hecha fuera de plazo de garantía y más allá del plazo de prescripción de 6 meses señalado en la ley, pues la adquisición fue hecha el 18 de agosto de 2012 y la notificación de la demandan es del 18 de Agosto de 2013, las nOITIIas invocadas se refieren a la



06 SEP 1013

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL 01-1-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

*marcela y pite 49*

adquisición de un bien defectuoso, por lo tanto el plazo se debe contar precisamente desde esa fecha.

En cuanto al daño demandado, controvierte la existencia de él, ya que la póliza de garantía operó, los equipos le fueron reemplazados, sin que ella haya aceptado el reemplazo, por lo tanto, es un hecho atribuible a su voluntad y no a un eventual incumplimiento de Entel PCS y también se controvierte el daño moral, pues es de responsabilidad probatoria de la demandante.

A fojas 38 rola observación a la prueba de parte del Servicio Nacional del Consumidor que señala:

Señala que resulta acreditado en autos por la prueba rendida, que la demandante y querellante adquirió un equipo celular, Iphone 3gs, el 18 de Agosto de 2012, en Tienda Almacenes Paris, según consta de boleta acompañada en autos. También que el día 29 de Enero de 2013, la consumidora concurrió a las dependencias de la querellada, denominada "Entel Express", para hacer ingreso de su equipo al Servicio Técnico Autorizado, ya que este presentaba fallas, ello conforme lo indica el informe técnico acompañado en autos. Asimismo, el Servicio Técnico (ST) autorizado, Anovo Andes S.A. diagnostica que el equipo presenta **falla electrónica**, por lo que la operación técnica para solucionar el problema correspondiente a **cambio de equipo**, informando además que la falla electrónica se produce **cuando uno o más componentes electrónicos del equipo no pueden ser reparados**; ello conforme se indica en informe técnico. Luego se entregó a la demandante un equipo reacondicionado o refaccionado, existiendo por tanto una manifiesta discrepancia entre la información emitida por el Servicio Técnico autorizado, entidad especializada en la materia, y lo obrado por la



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 794-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

querellada, ello según consta en Informe Técnico acompañado en comparendo de estilo, y respuesta entregada por Entel al reclamo administrativo ingresado al Senlac. El artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor, indica que corresponde **a elección de consumidor**, solicitar la **reparación del bien, reposición o devolución de la cantidad pagada**. El artículo 21 señala que el plazo es de 3 meses, pero que prevalece el plazo de la garantía, si es mayor, en el caso de autos la garantía era de 12 meses desde la adquisición del equipo y como la falla se produjo dentro de ese plazo se recibió el equipo y entro al servicio técnico, sin costo. En la respuesta a Sernac se dijo por la querellada que según la propia garantía queda criterio de Entel en reemplazo de piezas o módulos nuevas o acondicionadas; esto último es claramente arbitrario y contraria a la ley, ya que no puede quedar esto al arbitrio del proveedor.

Por último, agrega que la prescripción debe ser alegada en juicio, mediante la respectiva excepción de prescripción, como fue planteado como una mera alegación, no corresponde pronunciarse al respecto. Sin perjuicio de aquello la infracción cometida en autos dice relación con la negativa injustificada de la querellada al triple derecho que le asiste al consumidor de solicitar, cuando un producto presenta fallas, a su elección, la reparación del producto, reposición o devolución de la cantidad pagada.

En cuanto a lo alegado por la querellada en los números 1 a 4 de la contestación, corresponde hacer presente que la querellada se presenta como "Entel Express", así se le indica en la publicidad de la tienda, en el informe del Servicio Técnico Autorizado, indicando que es una sucursal, por lo que no cabe suponer que éste corresponde a Entel **pes**. Por otro lado, no tuvieron ningún problema en recibir el equipo en sus dependencias y enviarlo



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 34-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

a servicio técnico. De todo ello se encontraba informada la casa matriz, puesto que allí se derivó el reclamo ingresado a Sernac.

A fojas 42 rola certificación de la no existencia de diligencias pendientes.

A fojas 42 vuelta rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y que si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que de los antecedentes de autos apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se ha podido establecer como hechos de la causa que el día 18 de Agosto de 2012 la querellante y demandante compró en la tienda Almacenes Paris un teléfono celular marca Apple, modelo IPH, 3GS 8GB serie N° 012992003734849 con cargador A1894762; que el equipo presentó fallas en el mes de Enero de este año, previo a consultar en Almacenes París, y como la garantía de la tienda estaba vencida, se le deriva a la sucursal de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., quienes mantenían una garantía vigente. Que el equipo fue recibido el 29 de Enero de 2013 en la sucursal de Entel PCS, ubicada en calle Antonio Varas 515 de Puerto Montt y remitida al Servicio Técnico autorizado de la ciudad de Santiago. Que con fecha 13 de Febrero de 2013 se recibió informe técnico que indica que el equipo tiene una falla electrónica y se le envía un reemplazo de equipo no nuevo, el cual no es aceptado por la demandante. Que la demandante presentó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Los hechos antes descritos han sido acreditados mediante prueba documental de fojas 6, 7, 9, 10 Y 11. La calidad de consumidor de bienes o servicios del denunciante, así como los hechos



CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 194-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

cincoenta y uno 51

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", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. El proveedor ha sido negligente, ya que ha impedido al consumidor hacer efectivo los derechos consagrados en la Ley de Protección a sus derechos, conculcando la posibilidad de recibir un equipo nuevo, ello a pesar de las indicaciones dadas por su propio servicio técnico y sin asumir la responsabilidad asumida en su propia garantía, tratando de desligarse de su responsabilidad. Todo lo anterior configura una inexcusable negligencia por parte de la empresa demandada.

**QUINTO:** Que la defensa ha señalado que le afecta una especie de inoponibilidad a la presente demanda, ya que la sucursal demandada sólo ejercería una franquicia de la empresa Entel pes. Dicha alegación será desestimada, por los propios hechos de la presente causa, ya que es precisamente esta sucursal la que recibe el equipo y hace operar la garantía, sin derivar a la cliente a otra oficina en ese momento, es decir, actúa como Entel en todo momento y así también se presenta con su publicidad ante el público. Asimismo, en el procedimiento administrativo ante Sernac, no fue nunca un asunto señalado, toda vez que la casa matriz siempre estuvo informada, documento de fojas 3210 acredita.

**SEXTO:** Que si bien la alegación de prescripción no fue formulada debidamente, esta sentenciadora se hará cargo de desecharla, pues la infracción a los derechos del consumidor no se produce al momento de la compra del bien, sino cuando se impide a la consumidora ejercer su derecho



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 784-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

consagrado en el artículo 20 de la Ley 19.496, precisamente el día que el 13 de Febrero de 2013, plazo de prescripción que debe ser suspendido por el tiempo de duración del reclamo ante Sernac.

**SEPTIMO:** El artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

10 Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$199.900, fundado en los documentos acompañados y demás prueba a que se ha hecho referencia.

2° En cuanto al daño moral demandado, cOITesponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin embargo igualmente se ha aportado probanza al respecto, especialmente a través de la testimonial, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 194-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

forma prudencial un monto de \$200.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 Y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 Y 15.231, se declara:

I Que se da lugar a la querrela infraccional de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES, representado para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 por doña CLAUDIA NARANJO QUINTANA, en su calidad de administrador o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales.

II Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES, representado para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 por doña CLAUDIA NARANJO QUINTANA, en su calidad de administrador o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una indemnización de perjuicios por daño emergente de \$199.900 (ciento noventa y nueve mil novecientos pesos), más la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses respectivos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

III Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido el actor motivos plausibles para litigar.



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 784-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

*invento y puato 54*

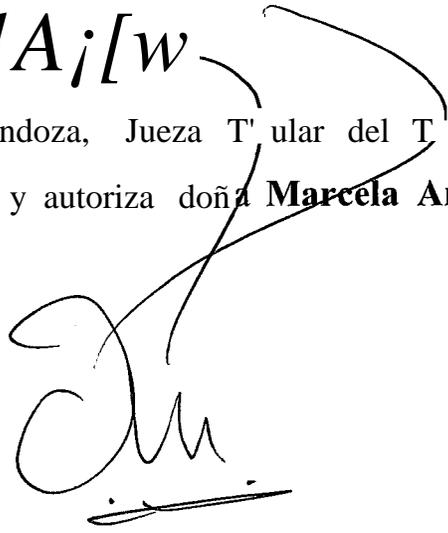
Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

**Rol N° 794-2013.**

*!llA;[w*

Pronunciada por doña **Tatiana Muga** Mendoza, Jueza T'ular del T'rcer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Marcela Arcos** Arcos, Secretaria Subrogante.



PUERTO MONTT, 06 SEP 2013

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 794-13

MARCELA ARCOS ARCOS  
SECRETARIA SUB-LEGAL  
3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL