

Arica, diez y siete de Septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 18, **Leonor Gutiérrez Mollo**, Auxiliar, Cédula Nacional de Identidad N° 15.005.412-5, con domicilio en Azabache N° 2554, Población Las Brisas, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** empresa del rubro de comunicaciones, Rol Único Tributario N° 96.806.980-2, representada por Juan Baraqui Anania, ignora profesión, ambos con domicilio en Avenida Andrés Bello 2.711, piso 14, Las Condes, Región Metropolitana, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, Que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 6 Julio del 2014, compró en el Supermercado Líder un celular marca Samsung, modelo GT-S6810E cuyo valor era de \$ 79.990, el cual pagó al contado el mismo día. En el mes de Septiembre del 2014, el celular empezó a presentar fallas al reiniciarse, borrando todos los contactos telefónicos, además de quedarse pegado el sistema operativo, por lo que concurrió el día 23 de Septiembre de 2014, a las dependencias del Supermercado Líder, donde le indicaron que debía concurrir a la sucursal de Entel ubicada en calle 21 de Mayo. El encargado ingresó el teléfono celular con todos sus accesorios, para ser enviados al Servicio Técnico en la ciudad de Santiago. Transcurrido el plazo señalado el informe técnico indicaba que se había detectado un problema en el software y se había recargado el sistema operativo.

Sin embargo, al cabo de algunos días el celular volvió a presentar problemas en las llamadas telefónicas que no se conectaban a Internet, concurriendo nuevamente el 24 de Noviembre de 2014, a las dependencias de Entel Chile S.A. y por segunda vez fue remitido el celular al servicio técnico de Santiago, respondiendo éste en definitiva, “que el celular no presentaba problemas”, entregándose el equipo sin reparación alguna.

El 31 de Diciembre de 2014 volvió a remitirse el aparato al Servicio Técnico informándose el 17 de Enero de 2015 que nuevamente el Servicio Técnico no había detectado ningún defecto por lo que se entregaba por segunda vez el celular, sin reparar.

El 16 de Febrero del 2015 concurrió a las oficinas de SERNAC XV Región, para interponer un reclamo solicitando el cambio del equipo por otro, teniendo como respuesta el hecho que los laboratorios no encuentran defecto alguno por lo que es devuelto “con mantención general en ambas ocasiones.”

TELECOMUNICACIONES S.A. acogida a amparo y protección de la Ley N° 19.496, con costas.
infractora al máximo de las multas establecida en la Ley N° 19.496, con costas.

En el mismo acto, interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** empresa comercial, ya individualizada, representada legalmente por Juan Baraqui Ananía, ya individualizado, por un monto total de \$ 589.990, desglosado por un daño emergente de \$ 89.990 que corresponde al valor del aparato telefónico y daño moral por el menoscabo psicológico y las molestias ocasionadas por el hecho denunciado, todo por la suma de \$ 500.000, más reajustes e intereses, entre la fecha de la demanda y la fecha real y efectiva del pago, más las costas de la causa.

A fojas 28 vuelta, el Tribunal tuvo por interpuesta ambas acciones y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 31 de Agosto del 2015, a las 10:00 horas.

A fojas 29, la querellante infraccional y demandante civil rectifica las acciones interpuestas en el sentido de decir “Que vengo en interponer denuncia infraccional en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. RUT. N° 96.806.980-2, representado por doña MITZI PEREZ SILVA, ignora profesión, ambos con domicilio en Paseo 21 de Mayo 270, de Arica,...”. Asimismo, en el Primer Otrosí de la demanda civil debe decir: “ ...que interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. RUT. N° 96.806.980-2, representado por doña MITZI PEREZ SILVA, ignora profesión, ambos con domicilio en Paseo 21 de Mayo 270, de Arica,...”. Solicitado al Tribunal tener por interpuesta la rectificación de ambas acciones en los términos indicados.

A fojas 31, consta el atestado de la Receptora del Tribunal en que certifica haber notificado por cédula ambas acciones a Mitzi Pérez Silva, entregándole copia íntegra de lo notificado a Gabriel Villaseca Cabrera, RUT. N° 14.507.867-9 y no firmó.

A fojas 64, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba fijada por el Tribunal con la asistencia de la parte querellante infraccional y demandante civil de Leonor Karina Gutiérrez Mollo y la parte querellada y demandada civil de ENTEL

Verde, Avenida Las Torres N°2971, de Arica, quien interrogado a preguntas de tacha, declara que no tener parentesco con la parte que lo presenta, son compañeros en el trabajo.

La denunciada infraccional tacha a la testigo en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 7, del Código de Procedimiento Civil, es decir, por el grado de amistad, existente entre ellos. El Tribunal deja para la definitiva la resolución de la tacha interpuesta.

Declara que tomó conocimiento que la denunciante infraccional, tenía malo su teléfono celular y le aconsejó que fuera al servicio técnico, después supo que seguía teniendo problemas por lo que le aconsejó fuera hacer la denuncia a SERNAC. Repreguntada la testigo señala que supo que el aparato se apagaba, hasta que no prendió más.

La parte denunciada infraccional no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional, acompaña como prueba documental, los que rolan de fojas 1 a fojas 17, de autos.

La denunciada infraccional, acompaña como prueba documental, los que rolan de fojas 49 a fojas 63 de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, en la forma solicitada, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 68, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO:

Primero.- Que a fojas 18 y rectificada a fojas 29, la querellante infraccional demanda a Entel PCS Telecomunicaciones S.A.; la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 64 y contestación por escrito de fojas 34, permiten al Tribunal llegar a la convicción que la querellante infraccional hizo uso de la opción establecida en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, Que establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, es decir, solicitó la reparación gratuita del bien, en tres oportunidades y nunca solicitó previa restitución, la devolución de la suma pagada, facultad que otorga el legislador al consumidor, norma que se entiende conocida para todos los efectos legales desde su publicación.

Segundo.- Que la querellante infraccional y demandante civil no acreditó en la etapa procesal correspondiente, a través de los medios de prueba legales que le franquea la ley, la falla técnica que presentaba el teléfono celular a pesar que el servicio técnico de Samsung en la ciudad de Santiago manifestó en dos oportunidades que éste no

de autos, sosteniendo su postura en todas las partes en atención que el proveedor cumplió su obligación de enviar al Servicio Técnico a la ciudad de Santiago, en tres oportunidades el teléfono celular que diagnosticó que el celular “no presenta defectos y sólo se le efectuó una mantención general.(fojas 36)

Agrega la parte demandada, que el Servicio Técnico es la única instancia permitida para emitir un diagnóstico certero, debido a que posee la más alta tecnología para realizar todo tipo de análisis técnicos y electrónicos. Además, cuenta con la autorización y certificación del fabricante del producto, en este caso, de Samsung.

En virtud de lo anterior, la demandada expresa que no es posible afirmar que su representada ha incumplido la Ley del Consumidor, ya que el equipo telefónico fue revisado y realizaron las gestiones pertinentes, no detectando falla alguna por el servicio técnico autorizado por el fabricante, lo que significa que no existe infracción a la normas de protección al consumidor, ENTEL PCS S.A. dio cumplimiento a sus obligaciones en materia de garantía.

Del mismo modo, la indemnización impetrada es improcedente por cuanto el monto pretendido por la denunciante carece de todo fundamento jurídico y sentido. Además, los daños deben ser *ciertos, directos y deben probarse*. Agrega que el daño es cierto cuando debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización, no deben ser daños eventuales; que sean directo, es decir, que el daño sea una consecuencia cierta del hecho que la provoca y además debe probarse, según lo exige el artículo 1.698 el Código Civil (fojas 44)

En virtud de lo anterior, solicita tener por contestadas ambas acciones, con costas.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal a fojas 65, recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes: 1.-Efectividad de los hechos denunciados; 2.- Monto y Naturaleza de los Daños.

La parte denunciante infraccional y demandante civil de indemnización de perjuicios, rinde la prueba testimonial, a fojas 65, de Jesús Elías Sucso Chura, empleado, Cédula Nacional de identidad N° 15.001.055-1, con domicilio en Población Campo

presentaba defectos técnicos y solo se efectuó una mantención general, siendo retirado en cada oportunidad por la querellante a su entera satisfacción.

Tercero.- Que el Tribunal da crédito a los Informes Técnicos evacuados por el Servicio Técnico de la empresa Samsung en Santiago, por cuanto es un ente externo a los intereses de las partes y que el Tribunal otorga plena prueba de su contenido en relación al celular marca Samsung, modelo GT-S6810E.

Cuarto.- Que en virtud de lo expuesto en los considerandos anteriores y no determinándose infracción a la ley, el Tribunal rechazará ambas acciones en la etapa resolutive de ésta sentencia, considerando también que el fundamento del Daño Moral impetrado en el hecho de estar incomunicada desde el Poblado de Putre a la ciudad de Arica no es efectivo por las comunicaciones telefónicas que da cuenta la querellada en el documento de fojas 51 y siguientes, documentos no objetados.

Quinto: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

RESUELVO

1.- **SE RECHAZA** la acción infraccional y civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 18, y rectificadora a fojas 29, por Leonor Gutiérrez Mollo, ya individualizada, en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., ya individualizada, por no haber sido acreditados los hechos denunciados en la etapa procesal correspondiente.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, el Tribunal ordena a la demandada Entel PCS Telecomunicaciones S.A., previa restitución del bien, la reposición por un teléfono nuevo del bien comprado el 6 de Julio de 2014, en el Supermercado Lider, modelo GT-S6810-6, cuya devolución se efectuará al momento de notificar la presente sentencia a Mitzy Perez Silva, representante de la Empresa condenada o quién sus derechos represente en la ciudad de Arica, todo dentro de los diez días siguiente a la notificación de la presente sentencia.

3.- Cada una de las partes pagará sus respectivas costas, por haber tenido ambos motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese. ***



Sentencia Pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

