

~~denuncia~~

Nacional de Identidad N° 13.667.258-4, estudios medios completos, conductor, domiciliado en María Elena N° 1286, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa MOVISTAR, representada para estos efectos por Marcelo Hernández, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 560, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no haber cumplido el contrato actuando con negligencia en la prestación del servicio, causándole con ello los consiguiente perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, cono asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 324.000 por daño materia y la suma de \$ 300.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 27.

A fojas 28 vuelta, se certificó por la señora Secretaria Subrogante del tribunal que ninguna de las partes asistió al comparendo de estilo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En cuanto a lo infraccional

Primero: Que, a fojas 17 Y siguientes, don José Riveros Bustamante, formuló denuncia en contra de la empresa Movistar, representada por Marcelo Hernández, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al haberle perdido el celular que entregó para su reparación en el servicio técnico, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el 16 de Mayo del 2013 contrató con la denunciada un plan de telefonía celular entregándole un equipo en comodato, marca LG, modelo 19, contratando, además, un seguro con cobertura de pérdida total y que luego del pago de 18 cuotas, el aparato sería de su propiedad.

Que, al cabo de 12 meses, el equipo comenzó a presentar problemas por lo que lo ingresó al servicio técnico en Agosto del 2014 el que nunca le fue devuelto no obstante haber ido en reiteradas oportunidades a reclamarlo.

Tercero: Que, para acreditar su versión, el denunciante acompaña los siguientes documentos:

Orden de Ingreso N° 8195047.

Informe servicio técnico.

Set de seis estados de cuenta.

Solicitud N° 5484438.

Set de dos fotografías.

Formulario único de atención al público emitido por Sernac, correspondiente al reclamo N° R2015B426691.

Carta emitida por el proveedor.

Cuarto: Que, la parte denunciada no contestó la denuncia ni la demanda ni aportó pruebas al respecto.

Quinto: Que, sin embargo, la denunciada al momento de contestar el reclamo al Sernac reconoció que el móvil, debido a "un inconveniente" no se concretó la devolución del aparato, ofreciendo la devolución de \$ 9.990.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dispone: "*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a 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*"; como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal que dispone: "*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*".

Séptimo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de

b)

per
PoI
que
Con

la forma como lo declara don José Riveros Bustamante, habiendo incurrido la empresa denunciada Movistar en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que no cumplió el contrato en las condiciones acordadas, actuando con negligencia en la prestación del servicio.

Octavo: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 17 y siguientes, en contra de la empresa Movistar.

b) **En cuanto a lo civil**

Noveno: Que, a fojas 21 y siguientes, don José Riveros Bustamante, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Movistar representada por don Marcelo Hernández, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 324.000 que corresponden a las 18 cuotas pagadas por el valor del equipo, y la suma de \$ 300.000 por daño moral.

Décimo: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando Tercero del presente fallo.

Décimo Primero: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 21 y siguientes, en la suma de \$ 250.000 que corresponden al valor del equipo por concepto de daño material y la cantidad de \$ 300.000 por daño moral

Décimo Segundo: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Julio del 2014, mes anterior al que se entregó el móvil, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa MOVISTAR representada legalmente por MARCELO HERNANDEZ, a pagar una multa equivalente a DIEZ U.T.M, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil deducida a fojas 21 y siguientes, por don José Riveros Bustamante y se condena a la empresa MOVISTAR representada legalmente por MARCELO HERNANDEZ, a pagar la suma de \$ 250.000 por daño material y \$ 300.000 por daño moral, ambas reajustadas en la forma señalada en el considerando Décimo Segundo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.
- e) Déspachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impues"ta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 19.692/15-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria Subrogante.-