

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ANTOFAGASTA

REGISTRO DE SENTENCIAi'

01 Julio 2016

REGION DE ANTOFAGASTA

-IU ~10 Mw-101

Antofagasta, dieciocho de Enero del dos mil dieciséis.-

VISTOS:

= A fojas 14 y siguientes, don **KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA**, cédula de identidad N° 5.344.924-7, casado, 65 años, de edad, enseñanza media completa, jubilado, domiciliado en calle Juan Antonio Ríos N° 1021 Villa Bulnes de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, cédula de identidad N° 15.027.108-8, soltera, 32 años, de edad, enseñanza media completa, coordinadora de sala empresa **ENTEL**, ambos domiciliados en calle Balmaceda N° 2355 local 12 Mall Plaza de esta ciudad, por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no reparar en forma satisfactoria su equipo móvil, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 400.000 por concepto de daño emergente, y la suma de \$ 300.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 37.-

A fojas 100 y 100 vta., se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante, y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

PRIMERO: Que, a fojas 14 y siguientes, don **KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA**, formuló denuncia en contra de la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente

por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, al haber reparado en forma deficiente su teléfono móvil, 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, con fecha 08 de Octubre del 2014, compró a la denunciada un celular, el que en el mes de Enero del 2015 comenzó a fallar por lo que lo ingresó al Servicio Técnico, debiendo llevarlo *poí* segunda vez el 19 de Febrero del 2015; informándosele que le habían dejado el equipo funcionando correctamente; sin embargo, el celular siguió presentando problemas.-

TERCERO: Que, la parte denunciada, formuló sus descargos a fojas 38 y 38 vta., en los siguientes términos: a) Que sólo en una oportunidad el denunciante ingresó el móvil al Servicio Técnico el que fue reparado sin costo para él, retirándolo con fecha 06 de Marzo del 2015 sin reclamo alguno; b) Que, del tráfico que registra el equipó telefónico se desprende que el denunciante pudo hacer uso constante de éste con posterioridad al retiro del aparato del Servicio Técnico; c) Que, se le ofreció una nueva revisión al equipo lo que éste no aceptó; d) Que, el equipo del denunciante, se encuentra en perfecto funcionamiento; e) Que, por no pago de cuotas correspondiente al arriendo, éste fue bloqueado; f) Que, no se ha infringido la Ley N° 19.496; g) Que, no habiendo responsabilidad ipfraccional no cabe indemnización alguna.-

CUARTO: Que, para acreditar los hechos, el denunciante acompañó a los autos, los siguientes documentos:

- 1.- Copia boleta de ventas y servicios, por cargo de habilitación, "taéi'óhi."
- 2.- Copia boleta electrónica N° 5148204, mes de diciembre
- 3.- Copia boleta electrónica N° 128574208, mes Marzo 2015
- 4.- 'Orden de trabajo de servicio técnico N° 8073017

- 5.- Orden de trabajo de servicio técnico N° 8106417
- 6.- Copia informe servicio técnico ANOVO ANDES autorizado para ENTEL PCS.-
- 7.- Copia solicitud de término a los contratos de suministros de servicio móvil
- 8.- Copia boleta N° 9287196 casa comercial HITES
- 9.- Reclamo efectuado en SERNAC N° del caso R 2015244420 realizado el 09 de marzo del 2015.-

QUINTO: Que, la denunciada al contestar la denuncia y demanda acompañó como medios de pruebas los siguientes documentos:

- 1.- Copia de personería para actuar en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.-
- 2.- Copia de contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones, de fecha 08 de Octubre del 2014, celebrado entre don KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA Y ENTEL PCS.-
- 3.- Copia de Anexo B a contrato suministro de servicios de telecomunicaciones, de fecha 08 de octubre del 2014, celebrado entre don KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA Y ENTEL PCS
- 4.- Copia de contrato de arrendamiento de equipo celebrado, de fecha 08 de octubre del 2014, celebrado entre don KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA Y ENTEL PCS.-
- 5.- Copia de Orden Técnica N° 8073017, de fecha 30 de enero del 2015, correspondiente a registro de ingreso y retiro inmediato de solicitud de revisión por parte del denunciante.-
- 6.- Copia de Orden Técnica N° 8106417, de fecha 19 de febrero del 2015, correspondiente al único ingreso efectivo a Servicio Técnico y reparación efectuada.-
- 7.- Copia de requerimiento N° 227376607 de fecha 09 de marzo del 2015, donde consta respuesta de ENTEL PCS a reclamo SERNAC interpuesto por el señor TORRES.-
- 8.- Copia de estado de deuda del denunciante, en el que consta salgo impago de \$ 81.067. Verificar estado actual.-

9.- Copia de PRINT de pantalla que acredita el estado de deuda del denunciante respecto a las cuotas de arrendamiento del equipo telefónico.-

10.- Copia de tráfico de llamadas, en el que consta que posteriormente al retiro del equipo, esto es, 06 de marzo del 2015, el denunciante siguió haciendo uso del aparato telefónico hasta el día que se cortó de compañía.-

11.- Póliza de garantía voluntaria ofrecida por ENTEL PCS a todos sus clientes.-

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del denunciante, sería la tipificada en el artículo 23 inciso 10 de la Ley N° 19.496, 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 ..", como asimismo, la del artículo 20 letra c del mismo cuerpo legal que dispone: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: **letra c:** Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo el que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad .."

SEPTIMO: Que, de los documentos acompañados por la denunciante y que rolan de fojas 5 y 7, se desprenden **dos ingresos del móvil** para revisión del Servicio Técnico, no obstante, que uno de ellos no registra mayor información.-

OCTAVO: Que, tratándose de un móvil marca Apple, --modelo iPhone 4s de 16 GB N° de serie 013194002794945, llama la atención el ingreso de éste a reparación, por cuanto, dicha marca, como es de conocimiento público, no hace reparaciones de equipos, sino el cambio del aparato.-

NOVENO: Que, por otro lado y aun cuando no se dejó la constancia, en la inspección ocular al móvil, esta Juez constató que al llamar a cualquier número, la pantalla quedaba congelada y al presionar nuevamente el botón de inicio, no permitía acceder a ninguna otra aplicación, ni siquiera y a modo de ejemplo, la aplicación fotográfica; tal es así, que la defensa solicitó verificar si el IMEI correspondía al equipo, corroborándose que efectivamente se trataba del mismo equipo.-

DECIMO: Que, a Juicio del Tribunal lo constatado en la inspección ocular, nada tiene que ver con que el servicio esté cortado.-

DECIMO PRIMERO: Que, así las cosas, el sólo hecho que el móvil haya ingresado en dos oportunidades a un Servicio Técnico, sin que funcione en forma normal, como debería ocurrir con un aparato del valor de éste, permite concluir que la reparación fue deficiente, por lo que estamos frente a una negligencia en la prestación del servicio, dándose en la especie, además, los requisitos que exige el artículo 20 letra c de la Ley N° 19.496, para optar, ahora, por la devolución de su dinero, pues no parece lógico insistir en su reparación.-

DECIMO SEGUNDO: Que, atendido a la documentación acompañada por la denunciante, apreciados éstos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don **KORAK ABEL TORRES** ~IAGADA, habiendo incurrido la empresa denunciada **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al

Consumidor.-

DECIMO TERCERO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 14 y siguientes en contra de la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, no pudiendo la denunciada, **perseverar en el cobro de las cuotas impagas.-**

b) = **EN CUANTO A LO CIVIL:**

DECIMO CUARTO: Que, a fojas 18 y siguientes, don **KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, solicitando que le deje sin efecto el pago del equipo o la suma de \$ 400.000, correspondiente al valor del equipo como terminar el contrato y la cantidad de \$ 300.000, por concepto de daño moral.-

DECIMO QUINTO: Que, la parte denunciante acompañó en autos los documentos referidos en el considerando cuarto para acreditar los perjuicios.-

DECIMO SEXTO: 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 18 y siguientes.-

DECIMO SEPTIMO: Que, de acuerdo al documento que rola a fojas 99, acompañado por la denunciada, el demandante ha pagado diez cuotas de \$ 17.639 cada una, sin que haya un detalle a que corresponde dicho monto. Sin embargo, sólo hizo uso del móvil desde octubre del 2014 a marzo del 2015, 'dé'-maneri que el Tribunal fijará el monto del daño emergente en la suma de \$ 120.824 Y la cantidad de \$ 150.000 por daño moral.-

~'cJ()~

"lo
..y.

DECIMO OCTAVO: Que, ' la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Enero del 2015, mes anterior al que ingresó el móvil al Servicio Técnico por segunda vez, 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" 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 **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, a pagar una multa de **OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 y 20 letra c) de la Ley N° 19.496.-
 - b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 18 y siguientes, por don **KORAK ABEL TORRES ARRIAGADA**, y se condena a la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **JESSICA DEL CARMEN DIAZ CASTILLO**, a pagar la suma de \$ 270.824, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo octavo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.-
 - e) Que, el denunciante deberá restituir el móvil serie 013194002794945, al momento de recibir el pago.-
 - d) Que, la demandada no podrá perseverar en el cobro de las cuotas no pagadas.-
- Cúmplase en su oportunidad con el artículo 58 bis.-

~.

