

Antofagasta, dos de agosto de dos mil dieciséis

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y dos y siguientes, comparece doña JACQUELINE DEL CARMEN CONTRERAS HENRIQUEZ, chilena, cédula de identidad N° 10.667.930-4, domiciliada en Pasaje Río Palena N° 1476, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña JESSICA DIAZ CASTILLO, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que con fecha 11 de junio de 2015, se suscribió a un plan de telefonía celular con el proveedor denunciado, el que consistía en la entrega de un chip ya que en esa época contaba con un equipo celular. Expresa que, el 26 de junio del mismo año, concurrió nuevamente a la empresa denunciada a solicitar un celular en arriendo pues el que tenía ya no funcionaba, entregándole ese mismo día un equipo marca Sony Experia C3, el que al pasar un tiempo empezó a fallar, y el 2 de septiembre del 2015 el equipo ya no prendía, y si se lograba prender por un rato las llamadas se cortaban, sus funciones se descontrolaban, y no tenía audio, por lo que con esa misma fecha se realizó el primer reclamo a Entel. Expresa que la empresa informó que le habían cambiado el micrófono que estaba defectuoso, y posteriormente, con fecha 5 de febrero de 2016, empezaron a presentarse otras fallas, el celular se apagaba solo, funciones descontroladas, no carga, sin audio o audio bajo, ingresando con esa misma fecha el equipo al servicio técnico, oportunidad en que se informó que los problemas se debían a un conector de carga y ACC defectuoso el que fue cambiado. Con fecha 12 de abril de 2016 el equipo vuelve a fallar, y es ingresado al servicio técnico, oportunidad en que se informa que no aparece defecto, lo que sucede nuevamente el 18 de abril, informándose lo mismo por el proveedor, y el 25 de abril el equipo ingresa por quinta vez al servicio técnico por las mismas causas antes descritas, y nuevamente éste señala que no aparece defecto y, por último, el 23 de mayo el equipo celular fue ingresado por sexta vez pues a simple vista podía apreciarse que el equipo sí presentaba fallas, siendo ingresado al servicio técnico, y retirándolo sólo el 6 de junio atendido a que se había iniciado el proceso de reclamo ante el SERNAC, equipo que continuó mostrando las fallas antes señaladas, por lo que lo tiene desde esa fecha sin poder usarlo, situación que la decidió a presentar esta denuncia para obtener una solución de parte del proveedor, ya sea que le cambien el celular o, en su defecto, le devuelvan el valor del mismo, con las multas que corresponda, hechos que considera constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación su denuncia y en definitiva se condene al proveedor individualizado al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expone, solicita se le condene a pagar a esa parte, a título de indemnización por los perjuicios que

(*seu - j*) (VI 1

se le han causado, la suma de \$280.000.-, por daño material, y \$300.000.- por daño moral, con más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

2.- Que, a fojas sesenta y seis y sesenta y siete, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante, doña Jacqueline del Carmen Contreras Henríquez, y del apoderado del denunciado y demandado civil, abogado don Carlos Alejandro Rojas Merino, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil compareciente, ratifica la denuncia y demanda deducidas en autos, solicitando sean acogidas con expresa condenación en costas. El apoderado del denunciado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de la denuncia y demanda, con expresa condenación en costas.

Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la demanda, que rolan de fojas 1 a 31 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña copia del último comprobante de pago del servicio correspondiente a julio de 2016, aun cuando el celular está inhabilitado. El apoderado del proveedor denunciado y demandado acompaña, con citación, los documentos signados con los ~o 1 a 7 en el acta de comparendo.

3.- Que, a fojas sesenta y ocho, rola resolución del tribunal, de fecha 26 de julio de 2016, por la que se dispone la formación de cuaderno separado con el documento acompañado por el denunciado y demandado bajo el N° 7 en el comparendo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas treinta y dos y siguientes de autos, doña JACQUELINE DEL CARMEN CONTRERAS HENRIQUEZ, ya individualizada, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, fundada en que el 26 de junio de 2015 solicitó al proveedor denunciado "Entel PCS" el arriendo de un celular, recibiendo ese mismo día un equipo marca Sony Experia C3, el que con fecha 2 de septiembre del 2015 comenzó a fallar ya que no prendía, y si lo hacía por un rato se cortaban las llamadas, sus funciones se descontrolaban, no tenía audio, por lo que fue ingresado al servicio técnico, el que informó que le habían cambiado el micrófono ya que estaba defectuoso. Agrega que luego de un tiempo, el 5 de febrero de 2016 comenzaron a presentarse otras fallas, realizándose un nuevo ingreso al servicio técnico, informando el servicio técnico que se ~abía cambiado un conector defectuoso. Manifiesta que, posteriormente, con fechas 12 de abril, 18 de abril, 25 de abril y 23 de mayo del año 2016, el equipo fue ingresado al servicio técnico por similares fallas, y en cada uno de esos casos el servicio técnico informó que revisado el equipo no aparece defecto, por lo que lo devolvieron sin reparar, artefacto que lo tiene en su poder desde el 6 de junio de 2016 sin que lo pueda usar, situación que la impulsó a

Manuel J. ...

hacer la presente denuncia por considerar que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letra e), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene al denunciado al pago de las multas que indica.

Segundo: Que, a fojas cuarenta y dos y siguientes, el apoderado del denunciado acompañó minuta de contestación de la denuncia, evacuando el traslado conferido solicitando el rechazo de la denuncia por cuanto esa parte no ha infringido las normas de la Ley N° 19.496 señaladas por la actora, y que consta de los documentos que acompaña que con posterioridad a la última revisión efectuada por el servicio técnico, el equipo telefónico ha sido utilizado.

Tercero: Que, en este proceso la actora no ha probado judicialmente que el proveedor denunciado, "ENTEL PCS", haya incurrido en hechos que tipifiquen las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 denunciadas, puesto que no ha acompañado prueba útil alguna que acredite sus alegaciones en cuanto a que efectivamente el equipo telefónico presentó fallas que dieron origen a su ingreso al servicio técnico con fecha 12 de abril, 18 de abril, 25 de abril y 23 de mayo de 2016, y, por el contrario, con los antecedentes agregados al proceso por el denunciado, y con los cuales se ha conformado un cuaderno separado por su volumen, se prueba que el teléfono celular N° 42202464 ha funcionado ininterrumpidamente desde el 10 de agosto de 2015 y hasta el 16 de julio de 2016, con lo cual queda desvirtuada la presunta infracción a los artículos 12 y 23 denunciados por la actora, ya que el proveedor ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con la consumidora la prestación del servicio, y que en dicha prestación el proveedor no ha actuado con negligencia causándole un menoscabo a la actora, la que ha utilizado su teléfono celular en forma normal, conforme se acredita con los documentos referidos, los que no han sido objetados por la contraria.

Cuarto: Que, en mérito a lo precedentemente razonado, y no habiendo la denunciante probado judicialmente que el denunciado ha incurrido en hechos que constituirían los fundamentos de la denuncia infraccional interpuesta en autos, y que tipificarían contravenciones a la Ley N° 19.496, el tribunal rechazará la denuncia deducida a fojas treinta y dos y siguientes, en mérito a lo anteriormente expresado.

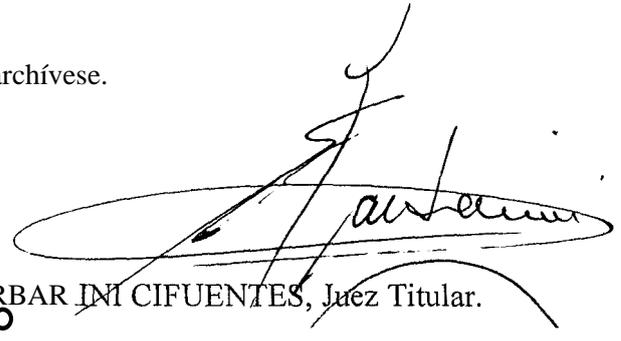
Quinto: Que, atendido lo resuelto anteriormente en cuanto a la denuncia infraccional deducida en autos por la actora, y considerando que la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas treinta y dos y siguientes, por doña JACQUELINE DEL CARMEN CONTRERAS HENRIQUEZ, ya individualizada, en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado para estos efectos por el jefe de local doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, en mérito a lo anteriormente expuesto por carecer de causa.

y visto, además; lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, normas contenidas en la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional interpuesta a fojas 32 y siguientes, por doña JACQUELINE DEL CARMEN CONTRERAS HENRIQUEZ, ya individualizada, en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 32 y siguientes, por doña JACQUELINE DEL CARMEN CONTRERAS HENRIQUEZ, ya individualizada, en contra del proveedor "ENTEL PCS", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, por carecer de causa atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional.
- 3.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por haber tenido motivos plausibles para litigar.
- 4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.
 Rol N° 12.597/2016



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.
 Autorizada por don FIDEL ROZA NAITO, Secretario Titular.

A.



