REGISTRO DE SENTENCIAS

0 7 DIC. 2016

REGIeN DE ANTOFAGASTA

SERNAC
RI!iG IONAL ANTOFAGASTA
Reii¡¡t rad o ;t···lUG;·-2018-
Reg~ro N~.._._ ..._ ....__
Finaa ~ ....._ ~~f??1

.Antofagasta, cinco de octubre de dos mil dieciséi

VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y cuatro y siguientes, comparece doña RUTH ESTER BASUAL TO URBINA, chilena, cédula de identidad N° 8.906.656-5, domiciliada en calle Altamira N° 4522, Población Santiago Amengual, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL", representado para los efectos de lo dispuesto en el artículo 50C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, cuya profesión u oficio desconoce, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por haber vulnerado los artículos de la Ley N° 19.496 que cita, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que con fecha 20 de mayo del 2015 compró un celular modelo IPhone 6, color dorado, de 16 GB de memoria, cuyo contrato de arriendo del equipo telefónico indicaba que ella debía pagar en el momento la suma de $323.764.- y durante dieciocho meses la suma de $23.990.- mensual por el valor del plan. Señala que el 22 de junio del 2016 llevó el celular a la compañía ya que presentaba un problema en el botón que activa y desactiva el sonido, el que se encontraba atascado, por lo que había que forzarlo un poco para que funcionara, oportunidad en que el celular fue enviado al servicio técnico en perfectas condiciones, sólo con el desgaste normal debido al uso. Expresa que tras siete días llega el diagnóstico por parte de la empresa "ANOVO Andes", servicio técnico de la empresa ENTEL, que especificaba que "el celular presenta falla en la tarjeta electrónica, por lo cual ésta debe ser cambiada", cambio que ascendía a un valor de $274.900.- y que ella rechazó, ya que para que fuese real ese problema el celular ni siquiera debía prender, situación que jamás fue así ya que el aparato fue entregado cien por ciento operativo, y su único problema era el botón atascado que impedía silenciar el timbre del sonido. Manifiesta que tras rechazar el presupuesto, el celular fue devuelto desde Santiago a la sucursal de ENTEL en Antofagasta, por 10 que se dirigió a retirarlo y, al revisarlo, se percató que éste venía golpeado en la parte superior izquierda, golpe que se notaba claramente que fue fuerte y~ que había pérdida del color original del aparato, y al prenderlo para ver si tenía alguna otra falla se encontró con que el teléfono se encontraba encriptado y no podía ser usado. Expresa que le hizo saber a la ejecutiva de ENTEL que la atendía lo que estaba pasando con el celular, y ella le sugirió que volviera a enviar el celular al servicio técnico, pero ahora haciendo un reclamo porque éste fue entregado golpeado, lo que así hizo, y luego de unos días nuevamente le llega el teléfono con el diagnóstico por parte de la empresa "ANOVO Andes" que indicaba "falla en la tarjeta electrónica del equipo", señalando que debía cancelar $274.900.- por la reparación del equipo, por lo que volvió a rechazar el presupuesto señalando, además, que el equipo se lo enviaron golpeado y encriptado. Indica que en esta oportunidad realizó un reclamo en el SERNAC detallando lo mismo que ha señalado en este escrito, pero la compañía respondió que el celular se encontraba sin garantía y que el diagnóstico se respaldaba con el informe que envió el servicio técnico. En conclusión, solicita que la empresa le devllelva un equipo IPhone 6 nuevo, ya que el celular que le

ante el SERNAC, retirando el celular desde ENTEL a sugerencia del servicio público antes señalado, hechos que estima constituyen infracción a los artículos 3° letra e), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, que señala.

Segundo: Que, a fojas cuarenta y ocho y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado contesta la denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de ambas, con costas, en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, especialmente porque su representado no ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496 en los términos expresados en la denuncia de autos.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 33, y 54 a 89, no objetados, y comparendo de prueba de fojas 91 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que la denunciante, con fecha 20 de mayo de 2016, celebró con el proveedor denunciado un contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra, por el cual pagó la suma de $323.764.- al contado, en la formá señalada en la factura electrónica N° 120558468, y se obligó a pagar una renta mensual durante dieciocho meses, tiempo de vigencia inicial del contrato, de $23.990.- mensuales, haciéndose responsable la cliente por la custodia y cuidado del equipo que se le entregó, de los cargos asociados a reparaciones y/o mantención del mencionado equipo, siempre que no fueren imputables a ENTEL PCS, y sin perjuicio del derecho del cliente a la garantía de los mismos. Igualmente, el proveedor denunciado acompañó el documento compuesto de cuatro fojas titulado "Póliza de Garantía Equipos Nuevos de Telefonía Móvil ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.", que rola ·de fojas 86 a 89, el que no está suscrito por la denunciante en prueba del conocimiento de su contenido, ni tampoco aparece mencionado en el contrato de arrendamiento acompañado de fojas 1 a 3, por lo que esta parte no ha acreditado el conocimiento que su contraparte pudiere tener de dichos antecedentes. Sin perjuicio de lo anterior, está probado en el proceso que la consumidora ingresó el teléfono celular por primera vez al servicio técnico con fecha 22 de junio de 2016, a fin que se le confeccionara un presupuesto, señalando como síntomas de falla que estaba sin audio, mostraba un desgaste normal, y no tenía marcas ni desgaste visibles, pero al recibirlo de vuelta éste presentaba un golpe en la parte superior izquierda, estaba encriptado por lo que no podía utilizarlo, había perdido toda la información guardada en el teléfono, y presentaba dificultades con su cuenta icIoud, condiciones que se originaron como consecuencia de un servicio prestado en forma negligente y de calidad deficiente, lo que produjo un evidente menoscabo a la consumidora. Que, de conformidad a lo convenido en la cláusula 6 del contrato de arrendamiento antes referido, si bien es cierto podría entenderse que la cliente ya no tenía derecho a la garantía establecida en la póliza de garantía, cabe considerar que el teléfono celular es de propiedad del proveedor denunciado, y que la cliente se hizo responsable de los cargos asociados a reparaciones y/o mantención del mencionado equipo, siempre que no fueren imputables a ENTEL PCS y, en consecuencia, si la consumidora tuvo el cuidado responsable del equipo y éste presentó una falla no atribuible al mal uso que ella le pudiere haber dado, falla cuya reparación tenía un costo de $274.900.-, el que luego de un año de uso y recién vencida la garantía aparece desproporcionado si la actora pagó como cuota inicial

de este contrato de arrendamiento con opción de compra la suma de $323.764.-, no cabe sino concluir que el proveedor y/o sus dependientes, son los responsable de esta falla, atendido a que el problema que presentaba el teléfono al ingresar al servicio técnico no era de la envergadura señalada en el informe de ese servicio, y su causa debe ser imputada al mal trato y deficiente servicio realizado en dicho servicio técnico que le provocó un daño que no existía al ingresar el teléfono celular a reparación porque el botón que activa y desactiva el sonido no funcionaba normalmente.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye, que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que "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", y la reparación del mencionado equipo por una falla que éste no tenía al ingresar al servicio técnico, sino que se manifestó al serIe devuelto el aparato a la consumidora, hace responsable al proveedor denunciado de su reparación y/o mantención, de conformidad a lo estipulado en la cláusula 6 del contrato de fojas 1 a 3. Además, si se considera que la anterior infracción tuvo su origen en el mal servicio prestado por el proveedor denunciado y/o sus dependientes, esta conducta configura la contravención al artículo 23 de la ley en comento que señala que "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 del respectivo bien o servicio".

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal conc1uye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que seha indicado en el considerando que antecede, por lo que se acogerá íntegramente la denuncia infraccional de fojas 34 y siguientes, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, en el pnmer otrosí del escrito de fojas 34 y siguientes, doña RUTH ESTER BASUAL TO URBINA, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de peljuicios en contra del proveedor "ENTEL", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, solicita se le condene a pagar a esa parte las sumas de $683.614.- por concepto de daño material, y $500.000.- por daño moral, sumas que pide sean pagadas con reajustes e intereses, y costas de la causa.

Séptimo: Que, a fojas 48 y siguientes, en el comparendo de prueba, el apoderado del proveedor demandado evacuó el traslado conferido solicitando el rechazo de la acción civil interpuesta en

contra de esa parte, por no haber cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496 que sea constitutiva de una causa justificada para plantear las peticiones indemnizatorias deducidas por la contraria, con costas.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerando s que anteceden en que se tuvo por tipificadas las infracciones denunciadas, y habiendo la actora hecho uso del teléfono celular y su respectivo plan durante trece meses sin ningún problema, el tribunal acogerá la demanda por daño material y fijará su monto en las sumas de $100.000.- que corresponde al porcentaje del pago inicial del teléfono celular por el tiempo en que éste dejó de ser apto para el uso al cual estaba destinado, mientras el contrato de arrendamiento continuaba vigente por el plazo convenido, y $119.950.- correspondiente a cinco cuotas mensuales del plan contratado, fundado en los mismos razonamientos anteriores, o la cantidad correspondiente a las cuotas del plan de telefonía contratado si ellas hubieren superado el número de dieciocho convenidas originalmente. Igualmente, se acogerá la demanda en cuanto a lo pedido por daño moral, el que se fijará en la suma de $300.000.- atendidas las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado a la actora la conducta del proveedor denunciado y/o sus dependientes, y la indiferencia en resolver conforme a la ley la situación expuesta, así como las infructuosas diligencias y tiempo dedicado en la búsqueda del respeto a los derechos que como consumidora le asisten a la actora.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artíéulos 1°,7,8,9,11,14,17, 18,22, Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra 3), 12, 23, 24, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas cuatro y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 34 y siguientes por doña RUTH ESTER BASUAL TO URBINA, ya individualizada, y se condena al proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado por doíla JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, a pagar a la parte demandante las sumas de

$100.000.- y $119.950.- por concepto de daño material, y $300.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, debiendo reajustarse las sumas determinadas como daño material en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante civil en el sentido que las sumas demandadas por daño material, debidamente reajustadas, y la pedida por daño moral, devengarán intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, no se condena en costas a la parte demandada por haber tenido motivos plausibles para litigar.

6.- 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° 16.501/2016.

3er. JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.