

FS 101 y Spts.

Antofagasta, diecisiete de enero de dos mil diecisiete.



VISTOS:

1.- Que, a fojas nueve y siguientes, comparece don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, chileno, soltero, técnico en obras civiles, cédula de identidad N° 14.585.702-3, domiciliado en calle Carlos Pezoa Véliz Block S-33, departamento 28, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, cuyo RUT ignora, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Mall Plaza Antofagasta, de esta ciudad, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que el 15 de septiembre de 2015 contrató un servicio de celular con opción de compra del equipo marca Apple IPH 5C 16 GB, serie 358803053069824, el cual salió malo en dos oportunidades. Expresa que la primera vez lo llevó al servicio técnico donde se lo recibieron y le dijeron que tenía que esperar el diagnóstico de éste, y como presentaba una falla de la tarjeta SIM se lo cambiaron por un celular nuevo. Hace presente que luego de una semana se atrasó en pagar la cuenta y le cortaron el servicio, y cuando realizó el pago de la cuenta el celular no tenía ni señal ni conexión de red, por lo que llamó al call center y luego de varios intentos no se pudo arreglar el celular y la operadora le dijo que lo llevara al servicio técnico de la sucursal. Agrega que el 16 de noviembre de 2015 hizo lo que le sugirieron y la persona que lo atendió le dijo que lo enviaría a Santiago para el diagnóstico, entregándole un celular que no cumplía con el servicio que él estaba pagando, lo que le hizo saber respondiéndole enojado y le tira otro equipo arriba del mesón, un Apple 4s, el que se lo entrega sin cargador diciéndole que no tenía, sin hacerle firmar ningún papel o recibo que deje constancia de la entrega del celular de reemplazo por el tiempo en que el suyo permanecerá en el servicio técnico, indicándole que lo iban a llamar por teléfono lo que nunca ocurrió, y fue él quien llamó en reiteradas ocasiones recibiendo como respuesta que iban a hacer un escalamiento. El día 23 de noviembre le llegó un mensaje de texto de ENTEL señalándole que el costo de reparación del celular era de \$199.000.-, por lo que llamó de inmediato al 105 explicando su caso, informándole que la garantía del celular se había acabado y tenía que pagar la reparación, a lo que respondió que no podía ser ya que el celular no tenía ni una semana de haber sido cambiado por el anterior y ni siquiera lo había ocupado, respondiéndole que iban a hacer un escalamiento más, pero el diagnóstico fue el mismo anterior, es decir, falla de la tarjeta. Indica que a las dos semanas recibió un llamado de ENTEL en que le dicen que no hacen lugar a su reclamo porque el teléfono está fuera de garantía, y a pesar de sus reclamos no acogen su petición, en vista de lo cual el 31 de marzo de 2016 se dirigió al SERNAC a formalizar su reclamación, y con fecha 19 de abril ENTEL respondió en los términos que transcribe, por lo que solicita se deje sin efecto el cobro del equipo en préstamo APL 4S 8GB Black ERT serie 01359 1006460268, se le haga entrega de su equipo APPLE - IPH 5C 16 GB serie 358803053069824 correctamente funcionando. Manifiesta el compareciente que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia infraccional



y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas' Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el denunciante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene al pago de la suma de \$199.990.- por el daño material que se le ha causado, la que corresponde a la cantidad que se le está cobrando indebidamente, y \$400.000.- por daño moral representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas dieciocho, comparece don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, ya individualizado, quien ratifica la denuncia infraccional y demanda civil interpuestas en autos, reiterando los hechos en ellas expuestos y solicitando sean acogidas íntegramente.

3.- Que, a fojas ciento cuarenta y seis y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante / demandante civil, don Rodrigo Adrián Oliveros Fernández, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Carlos Rojas Merino, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de fojas 9 y siguientes, solicitando al tribunal se sirva acogerlas en todas sus partes, con costas. El apoderado del proveedor denunciado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo para todos los efectos legales, y pide el rechazo de las mismas, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en autos que rolan de fojas 1 a 8 en parte de prueba y bajo apercibimiento legal. El apoderado del denunciado y demandado civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 13 en el acta de comparendo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas nueve y siguientes de autos, don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, ya individualizado, deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, fundado en que el 15 de septiembre de 2015 contrató con el proveedor denunciado un servicio de celular con opción de compra del equipo marca Apple - IPH 5C ·16 GB, serie 358803053069824, el que salió malo en dos oportunidades, y la primera vez lo llevó al servicio técnico donde se lo recibieron y le dijeron que tenía que esperar el diagnóstico de éste, que concluyó que presentaba una falla de la tarjeta SIM por lo que se lo cambiaron por un celular nuevo. Agrega que luego de una semana se atrasó en



pagar la cuenta y le cortaron el servicio, y cuando pagó dicha cuenta el celular no tenía conexión de red, por lo que llamó al call center 103 Y luego de varios intentos no se pudo arreglar el teléfono, por lo que la operadora le dijo que lo llevara al servicio técnico de la sucursal. Expresa que el 16 de noviembre de 2015 lo llevó al servicio técnico donde el joven que lo atendió le dijo que lo enviaría a Santiago para su diagnóstico, entregándole un celular de reemplazo que no cumplía con el servicio que estaba pagando, circunstancia que le hizo presente, pero él bastante enojado le tiró otro equipo arriba del mesón, un Apple 4s, el que se lo entregó sin cargador a pesar de habérselo requerido, oportunidad en que no firmó papel o recibo alguno en que constara la entrega del celular de reemplazo. Manifiesta que el día 23 de noviembre le llegó un mensaje de texto de ENTEL señalándole que el costo de reparación del celular era de \$199.000.-, por lo que llamó inmediatamente al 105 para explicar su caso, donde le respondieron que la garantía de su equipo se había acabado y tenía que pagar la reparación, lo que manifestó que no podía ser puesto que el celular no tenía ni una semana de haber sido cambiado por el anterior y ni siquiera fue ocupado, respondiéndole que iban a hacer un escalamiento más, y a las dos semanas recibe un llamado de ENTEL en que le dicen que su reclamo no ha sido acogido porque está fuera de garantía, insistiendo él que el equipo llegó malo y lo tienen que cambiar pues no es falla de terceros. Finalmente, el 31 de marzo de 2016 se dirigió al SERNAC a formular un reclamo, el que fue respondido por el denunciado el 19 de abril en los términos que indica, respuesta que señala no puede tener efectos en su contra pues nunca tuvo conocimiento de las condiciones o términos por el uso del teléfono de reemplazo, por lo que solicita se deje sin efecto el cobro del equipo en préstamo APL 4S 8GB Black ERT serie 013591006460268, se le haga entrega de su equipo Apple - IPH 5C 16GB serie 358803053069824 correctamente funcionando ya que es relativamente nuevo, y considerando que estos hechos constituirían infracción a lo dispuesto en los artículos 3º letra b) y e), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, solicita se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la ley.

Segundo: Que, el proveedor denunciado contestó la denuncia de autos mediante una minuta escrita en la que solicitó el rechazo de la misma en todas sus partes, con costas, en mérito a las argumentaciones que expresa, y particularmente porque el actor habría adquirido el equipo telefónico iPhone 5C 16 GB serie 358803053069824 con fecha 9 de septiembre de 2014, de acuerdo a la fecha de salida que se registra en las ordenes técnicas que acompaña, y el actor deberá acreditar que dicho equipo fue adquirido el 15 de septiembre de 2015. Agrega que el denunciado sólo cuenta con un registro de ingreso a servicio técnico del equipo antes indicado, el que se hizo el 16 de noviembre de 2015, efectuado un año y dos meses después de la entrega del producto, por lo que no contaba con ningún tipo de garantía vigente y, en consecuencia, el costo de la reparación debía ser necesariamente asumido por el denunciante por estar el equipo fuera de garantía, e informado el cliente del presupuesto de reparación no lo aceptó y tampoco retiró el equipo telefónico de la sucursal del denunciado. En cuanto al equipo de reemplazo entregado por ENTEL al consumidor, éste no fue devuelto en el plazo que correspondía, ni ha sido devuelto hasta la fecha, por lo que se le facturó el valor el mismo y habiéndose determinado que al no tener el documento entregado al señor Oliveros en que se establecían los términos y condiciones



de la devolución del equipo, la empresa decidió asumir el valor de éste emitien AG crédito con fecha 21 de abril de 2016, con anterioridad a la presentación de esta denuncia en el tribunal. Atendido lo expuesto y no habiendo cometido infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496, el representante del denunciado solicita el rechazo de la denuncia infraccional, con costas.

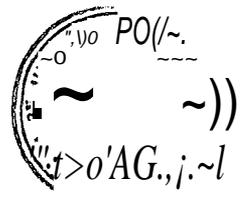
Tercero: Que, en el proceso el denunciante no ha acreditado judicialmente que el proveedor denunciado, "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", haya incurrido en hechos que tipifiquen las infracciones a los artículos 3° letras b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, alegadas por el actor como fundamento de su denuncia, puesto que no se encuentra probado en el expediente que el proveedor de bienes o servicios haya incumplido 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. Del mismo modo, tampoco se ha probado por el actor que la denunciada en la prestación del servicio, actuando con negligencia, haya causado un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, puesto que el hecho denunciado por éste consistente en que en su estado de cuenta se le cobró la suma de \$199.000.- por la no devolución del equipo telefónico de reemplazo dentro del plazo convenido, en circunstancias que él nunca fue informado de esas condiciones, fue solucionado con fecha 21 de abril de 2016 al otorgarse la nota de crédito electrónica N° 343828 por el proveedor denunciado, dejando sin efecto el cargo reclamado por el actor en su denuncia presentada al tribunal con fecha 21 de septiembre de 2016.

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

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad infraccional, entre las que debe existir una relación de causa a efecto, y atendido lo resuelto precedentemente en cuanto a lo contravencional, el tribunal no acogerá la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes por don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, ya individualizado, en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, 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 1o, 3o, 11, 14, 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letras b) y e), 12, 23, 24, 50 A y siguientes de 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 deducida a fojas 9 y siguientes, por don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, ya individualizado, en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ CASTILLO, también individualizados, en mérito a lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por don RODRIGO ADRIAN OLIVEROS FERNANDEZ, ya individualizado, en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por 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 motivo plausible 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° 18.076/2016

Dictada por don RAFAEL GARBARINI C. FUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA MAÍTO, Secretario Titular.

