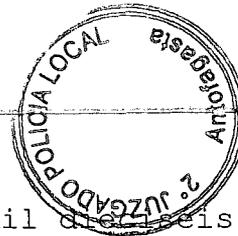


, 3 FEB. 2017

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta diecisiete de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 17.450-2015 para investigar los hechos materia de la denuncia infraccional interpuesta el día 11 de agosto de 2015, deducida en lo principal del escrito de fs. 7 por don JORGE HUMBERTO CONTRERAS MUNITA, CI. N° 10.169.640-5, en contra de la empresa ENTEL PCS., representada por su jefe de local don Juan Moya, ambos con domicilio en calle Condell N 2142 de esta ciudad, por presunta infracción a lo dispuesto en la ley N° 19.496.

El denunciante hace presente que el 13 de noviembre de 2014 adquirió un teléfono celular Samsung GT-1905 (S-4), en la tienda Falabella de esta ciudad, contratando, a la vez, un plan de datos móviles y telefonía celular ENTEL a 18 meses, que incluía un garantía por defectos de fábrica de 12 meses. Añade que en abril de 2015 presentó un falla debido a que no se escuchaba lo emitido razón por la que el 7 de dicho mes lo llevó para invocar la antedicha garantía, siendo derivado al servicio técnico. Explica que al concurrir a retirar el aparato, con fecha 23 de abril de 2015, le indicaron que el teléfono presentaba daños en la pantalla y en la cámara, razón por la cual no aplicaba la garantía, de modo que su reparación tenía un costo de \$1450.000, lo cual rechazó efectuando el correspondiente reclamo ante SERNAC al que la empresa insistió en carecer de responsabilidad aduciendo que el equipo presentaba problemas en la pantalla y en la cámara. Explica que el celular lo rescató el 15 de mayo de 2015 sin que éste encienda y con daños que no tenía al momento de enviarlo al servicio técnico. En base a ello y estimando que se han vulnerados sus derechos como consumidor, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas que procedan, con costas.

En la misma presentación, se dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa citada, solicitando se le condene al pago de \$200.000 por daño emergente más \$200.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y el pago de las costas de la causa.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, don Jorge Contreras Munita procedió a ratificarla a fs. 17 señalando que efectivamente en noviembre de 2014 adquirió el celular de que se trata y que éste, al presentar un desperfecto en el mes de abril de 2015 ingresó al servicio técnico porque no tenía

audio, entregándosele un aparato' de reemplazo. Explica que su hijo fue al servicio técnico y allí le señalaron que debía cancelar \$140.000 para la reparación del mismo ya que la garantía no procedía por tener daño en la pantalla y en la cámara. Asimismo indica que frente a lo anterior reclamó ante SERNAC, pero que la empresa nada respondió.

En respaldo de su reclamo acompaño del documento de reclamo efectuado ante SERNAC Bfs. 1); la respuesta dada por ENTEL a SERNAC (fs. 2) aduciendo que la garantía no procede porque el equipo presta daños por mala manipulación del cliente; la orden de trabajo (fs. 3-4); y el comodato de un equipo telefónico de reemplazo (fs. 6 y 7) .

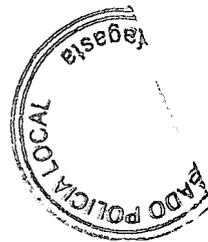
SEGUNDO: Que a fs. 17, el representante de la empresa denunciada en esta ciudad, don Juan Moya Pérez, señaló que en el servicio técnico se detectó que el aparato telefónico en comento tenía golpes presentando la pantalla quebrada, lo que no hacía aplicable la garantía.

TERCERO: Que en el acta de comparendo de fs. 45, la denunciante ratificó su denuncia y demanda civil.

De otro lado, la parte denunciada y demandada contestando la denuncia y demanda civil de autos, solicitó a fs. 23 el rechazo de ellas por estimar que, en la especie, no se ha cometido infracción a la ley 19.496. Al efecto, indica que los técnicos dejaron constancia de la mala manipulación del aparato telefónico, lo que habría causado el quiebre del display (carcaza) y de la cámara fotográfica del equipo, por golpes, lo cual eliminó la procedencia de la garantía en la que expresamente se incluye como causal de exclusión los defectos o daños producto del uso indebido del equipo y/o sus accesorios.

La parte denunciada, en abono de sus alegaciones, adjuntó el informe técnico emitido en relación con el aparato telefónico de marras (fs. 30) y fotos del aparato (fs. 32 Y 33), en el que se concluye que dicho aparato presentaba el display y la cámara dañados, lo que obliga al cambio de ambos, por lo que no cumple con las condiciones para que opere la garantía del mismo. Igualmente adjuntó el documento de fs. 34, correspondiente a la orden de ingreso al servicio técnico, antecedentes del tráfico telefónico del número del actor y copia de la póliza de garantía del producto.

CUARTO: Que de los antecedentes probatorios consistentes en diversos documentos acompañados por las partes, los que se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, queda de manifiesto ellos son absolutamente insuficientes para acreditar la existencia de alguna infracción por parte de la denunciada, toda vez que la negativa de esta



última en orden a hacer efectiva la garantía del teléfono celular adquirido por el actor, obedece al informe técnico emitido por personal especializado (fs. 30 y 31) que concluyó que dicho aparato presenta desperfectos consistentes en daño en su display y cámara, atribuibles a un uso indebido del equipo, por lo que opera la causal de exclusión de garantía prevista en la póliza respectiva acompañada a esta causa.

QUINTO: Que conforme a lo razonado anteriormente y no existiendo prueba alguna por parte del actor que permita impugnar el mérito del informe técnico antes mencionado, procede rechazar en todas sus partes la denuncia infraccional de fs. 7. Consecuentemente debe correr la misma suerte la demanda civil deducida en el primer otrosí de la misma presentación, toda vez que ella tiene como fundamento la existencia de las infracciones contravencionales que se atribuyen a la empresa ENTEL las que, como se ha dejado sentado, no se encuentran acreditadas en esta causa.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 10, 11, 12, 14, 15 Y 23 de la Ley N° 18.287; Y artículos 3 y 23 de la Ley N° 19.496;

SE DECLARA:

Que **SE RECHAZA EN TODAS SUS PARTES, sin costas, tanto la denuncia como la demanda civil,** contenidas en lo principal y primer otrosí del escrito de fs. 7 y siguientes, deducidas por don **JORGE HUMBERTO CONTRERAS MUNITA,** en contra de la empresa **ENTEL (ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.)".**

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 17.450-2015.-

Dictado por don Roberto M. Pando Villalobos, Juez Titular.
Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Titular.



Handwritten signature or mark.



