



Rol N° 3889-2015/CAM

Talca, a treinta de octubre de dos mil quince.

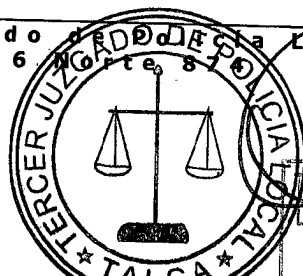
VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 21 y siguientes doña **BERTA REBOLLEDO SILVA**, funcionaria municipal, Cédula de Identidad N° 7.676.905-2, domiciliada en Villa Jardín de la Florida, El Rosal N° 036, de la comuna de Talca, presenta denuncia infraccional en contra de la empresa de Telefonía celular "**NEXTEL S.A.**", representada por su supervisor de tienda de la VII Y VIII Regiones don **JORGE PÉREZ GARAY**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Circunvalación Oriente N° 1055, locales 131/132 Mall Plaza Maule de la comuna de Talca. En cuanto a la fundamentación fáctica, expone que el día 4 de octubre de 2014 solicitó para su hijo portabilidad a la empresa de telefonía celular "NEXTEL", "adquiriendo" en la misma oportunidad un teléfono marca Sony Xperia Z1, con una cuota inicial de \$ 60.000.- más un plan mensual de \$ 30.000.-, denominado "Tu mundo 2.5 GB" por un periodo de 18 meses, a tan solo unos días de "adquirido" dicho equipo, empezó a fallar, se recalentaba, estaba lento, perdía la señal entre otras fallas mencionadas en el informe que se envió al servicio técnico ANOVO, correspondiente al servicio técnico de la empresa antes aludida, además el teléfono quemó una tarjeta de memoria (micro sd) de 64 gb que estaba nueva. Continúa relatando que el teléfono tenía un antivirus el que era constantemente analizado para saber si era el motivo por el cual se calentaba, el que siempre arrojó negativo a virus, y que tras la actualización del sistema operativo comenzó con más problemas.

Manifiesta además que al enviar el equipo al servicio técnico el 29 de noviembre de 2014, ellos llaman a su hijo para informarle que el teléfono no iba a ser reparado a excepción de que desembolsara la suma de \$ 100.000.- para reparar la pantalla (display) que estaba quebrada, respondiéndoles éste "*que le parecía insólita la incompetencia del supuesto servicio técnico, ya que no eran capaces de diferenciar entre una pantalla de vidrio templado y la pantalla real del teléfono, la cual estaba intacta y previamente al ser entregado el teléfono fue revisado por la funcionaria de NEXTEL, para realizar el informe y recibir el teléfono, señalando que tenía una lámina de vidrio templado adquirido por el cliente*". Que, al negarse a pagar la suma requerida por el supuesto servicio técnico, el equipo fue devuelto con un informe que señala que el teléfono no fue reparado porque el **display** estaba roto debido a algún golpe, por lo que su hijo indignado y molesto por la inoperancia del servicio técnico y por motivos de estudio fuera de la ciudad de Talca, se vio en la obligación de retirarlo en las mismas condiciones en que se encontraba y continuar utilizándolo en esas condiciones.

Continúa relatando que el 28 de febrero de 2015, llevó el teléfono a la sucursal Talca de NEXTEL, para que fuera nuevamente enviado al servicio técnico, "ya que por negligencia de dicho servicio técnico y no advertir las fallas que tenía el

Tercer Juzgado Policial Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original



equipo oportunamente, la pantalla del equipo no encendió más, derritió el cable USB y quemó el cargador, por lo que se exigió que se efectuara el cambio de equipo, ya que éste no fue reparado siendo nuevamente revisado para ver posibles golpes o desgaste, no dando ninguna solución al respecto". Agrega que NEXTEL S.A. tiene un servicio en su página web de "Servicio Técnico", en el cual mantienen actualizado al usuario del teléfono, con respecto a si el teléfono ya fue revisado o si se encuentra en la central para ir a retirarlo, con respecto a este servicio la empresa cumplió correctamente la primera vez, se encontraba la fecha de ingreso y de egreso del teléfono, la segunda vez no apareció nada de esto, por lo que presume que el teléfono no fue revisado por el servicio técnico. Agrega que al momento de pedir en NEXTEL S.A un número, una dirección electrónica o una dirección física del supuesto servicio técnico, estos fueron negados utilizando la excusa de que es un servicio externo a la empresa, en vista de esa negativa se solicitó el nombre del encargado de la sucursal de Talca NEXTEL S.A. donde se realizó el trámite, también fue negado utilizando la excusa de que el encargado de la sucursal se encontraba con licencia, que los funcionarios estaban a cargo de la sucursal de concepción, negándose a entregar el nombre del representante legal.

Finaliza su argumento, expresando que "En vista y considerando que el teléfono no cumple con la función para la cual fue comprado, (inutilizable) y habiéndose quedado sin el equipo, me vi en la obligación de comprarle otro de reemplazo, adquiriendo uno usado por no tener los medios económicos para comprar uno nuevo, incurriendo en un gasto innecesario. Si la empresa hubiese respondido como corresponde, no hubiese tenido que incurrir en gastos extras que me causaron un menoscabo económico, por lo que vengo en solicitar y exigir, un cambio del equipo nuevo, con sus accesorios a la brevedad, o en su defecto una indemnización".

En cuanto al derecho en que funda la denuncia refiere los artículos 3 letra e), 12, 19, 20 letras c) y e), 21 y 23 de la Ley N° 19.496, manifestando que no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía del producto, toda vez que el proveedor no está dispuesto a cambiar el producto o efectuar la devolución del dinero, en circunstancias de que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación.

Por último solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de NEXTEL S.A., representada por el Supervisor de tienda don JORGE PÉREZ GARAY, ya individualizados y condenar al infractor al máximo de la multas establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

SEGUNDO: Junto a lo anterior, doña **BERTA REBOLLEDO SILVA**, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa de Telefonía Celular **NEXTEL S.A.**, representada por don **JORGE PÉREZ GODOY**, ambos con domicilio en Avenida Circunvalación Oriente N° 1055, locales 131/132 Mall Plaza Maule, de la comuna de Talca, conforme lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, por incurrir

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 07 DE



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



en infracción a la Ley N° 19.496. La actora funda la demanda en las mismas consideraciones de hecho que dieron origen a su denuncia infraccional, dándolas por reproducidas.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL: \$60.000.- (sesenta mil pesos)**, "que corresponde a la suma pagada por el equipo"; más la suma de **\$ 540.000.- (quinientos cuarenta mil pesos)**, "que corresponde al valor total del equipo"; y **\$ 30.000.- (treinta mil pesos)**, "que corresponde a la adquisición de un equipo usado"; **DAÑO MORAL: \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)**, por este concepto expresa, "por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocado por dicha empresa, ya que han derivado en problemas de salud que se me han incrementado a raíz de esta situación, por no poder solucionar la situación, además de problemas que le han acarreado a mi hijo, por no contar con un equipo en forma para lo cual fue adquirido además pasar malos ratos, en la tienda de Talca, los que han acrecentado mis problemas de salud; como también acudir a SERNAC y efectuar el reclamo, denuncia y demanda a Tribunal y concurrir a comparendo, etc., que constituyen trámites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando".

Finalmente solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa de telefonía celular "**NEXTEL S.A.**", representada por su supervisor de tienda de la VII y VII Regiones don **JORGE PÉREZ GARAY**, ya individualizado, por la suma total de **\$ 1.630.000.- (un millón seiscientos treinta mil pesos)**, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, y acogerla en todas sus partes, con costas.

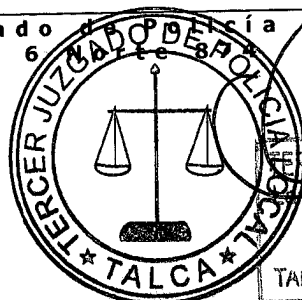
TERCERO: Que, a fojas 31 y siguientes rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de la denunciante y demandante civil doña BERTA REBOLLEDO SILVA, y en rebeldía de la denunciada y demandada civil Nextel S.A.

La parte denunciante y demandante civil, ratificó en todas sus partes la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, y seguidamente el Tribunal las tuvo por contestadas en rebeldía, previa solicitud de la actora.

Prosiguiendo con el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo atendida la rebeldía de NEXTEL S.A. Seguidamente se recibió la causa a prueba rindiéndose la prueba documental que rola en autos. Por último, y previa solicitud de la denunciante y demandante civil, el Tribunal citó a las partes a audiencia de conciliación, fijando día y hora al efecto.

CUARTO: Que, a fojas 34 rola acta de audiencia de conciliación, la que se realizó con la comparecencia de la denunciante y demandante civil doña Berta Rebolledo Silva y en rebeldía de la denunciada y demandada civil NEXTEL S.A., por lo que llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo por la referida rebeldía, quedando los autos para fallo.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
13 ENE. 2016
TALCA, de de



QUINTO: Que a fojas 52 y siguientes la denunciada y demandada civil NEXTEL S.A. hoy denominada WOM S.A., presentó incidente de Nulidad de todo lo obrado por falta de emplazamiento, otorgando el Tribunal traslado a fojas 55, el que fue evacuado por la denunciante y demandante civil doña Berta Rebolledo Silva a fojas 65 y siguientes, quedando los autos para resolver a fojas 68.

SEXTO: Que a fojas 71 y siguiente el Tribunal resolvió el incidente planteado rechazándolo sin costas, ordenando que los autos volvieran para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que, la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios presentadas, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley de Protección de los Derechos de los Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 19, consistente en: **1)** Solicitud de portabilidad de 4 de octubre de 2014, realizada en NEXTEL S.A. por doña Berta Lidia Rebolledo Silva; **2)** Contrato de arrendamiento de equipos N° 122755, emitida por NEXTEL, datos del cliente Berta Lidia Rebolledo Silva; **3)** Anexo planes y tarifas emitido por NEXTEL.; **4)** Anexo 1, emitido por NEXTEL, detalle de equipos y observaciones; **5)** Solicitud de servicio N° 122755, emitido por NEXTEL, a nombre de doña Berta Lidia Rebolledo Silva, de 4 de Octubre de 2014; **6)** Boleta Electrónica N° 920079, emitida por NEXTEL, por un monto total de \$ 60.001; **7)** Recepción en tiendas NEXTEL de orden de reparación N° NL201429805, fecha de ingreso 29/11/2014; **8)** Devolución de equipo sin reparar, informe técnico, emitido por Servicio Técnico autorizado ANOVO Andes S.A. de 9 de diciembre de 2014; **9)** Recepción en tiendas NEXTEL de orden de reparación N° NL201532196, fecha de ingreso 28 de febrero de 2015; **10)** Devolución de equipo sin reparar, informe técnico, emitido por Servicio Técnico autorizado ANOVO Andes S.A. de 10 de marzo de 2015; **11)** Orden de entrega N° NL201532196, emitida por Nextel Servicio Técnico Autorizado, Departamento de Servicio Técnico de 14 de marzo de 2015; **12)** Reclamo dirigido a SERNAC, recepcionado en ese servicio el 12 de mayo de 2015, que dio origen al N° de reclamo R2015G350787; **13)** Formulario único de Atención de Público de SERNAC, reclamo registrado con el N° 2015G350787, 12 de mayo de 2015; **14)** Informe de SERNAC, de 13 de mayo de 2015; **15)** Carta de respuesta del Abogado de Control Regulatorio Senior de Nextel S.A., de 20 de mayo de 2015; y **16)** Certificado extendido por el Dr. Roberto Bachler R. a nombre de doña Berta Rebolledo S.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



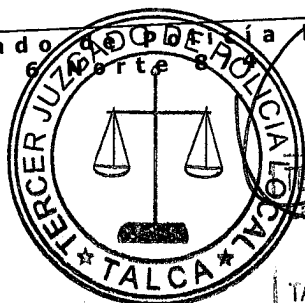
TERCERO: Que, en mérito de la prueba documental rendida en autos por la denunciante infraccional y demandante civil, y de la actitud absolutamente pasiva que el representante legal de la empresa denunciada ha manifestado en la presente causa, pues nada ha dicho en relación a la denuncia infraccional y demanda civil formuladas en su contra, y tampoco asistió al comparendo de contestación, conciliación y prueba y a la audiencia de conciliación decretados en autos, aun cuando se encontraba válidamente notificado, se tendrá por acreditado que doña BERTA REBOLLEDO SILVA efectivamente adquirió en la empresa de Telefonía Celular NEXTEL S.A. un teléfono marca Sony Xperia Z1, con una cuota inicial de \$ 60.000.- más un plan de minutos e internet de \$ 30.000.- mensuales y que el teléfono a los pocos días de adquirido comenzó a presentar fallas. Las que no fueron detectadas por el Servicio Técnico en las dos ocasiones en las que se llevó el teléfono para su reparación.

CUARTO: Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al realizar una compra y contratar un servicio en una empresa de telefonía celular, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con la reparación del producto si presenta alguna falla de acuerdo a las condiciones pactadas. En este sentido, el prestigio de la empresa donde adquirió el producto, generaba la suficiente confianza en la contratante en que la empresa respondería si el servicio adquirido presentaba algún problema. En este orden de ideas cabe señalar que, el denunciado y demandado civil no realizó ninguna acción para controvertir los hechos denunciados y demandados, evidenciando -como ya se dijo precedentemente- una actitud absolutamente pasiva.

QUINTO: Que, se dará lugar a la denuncia infraccional puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, estos permiten al Tribunal concluir que NEXTEL S.A. cometió infracción a la Ley del Consumidor debido a que actuó negligentemente en la prestación de un servicio, específicamente en la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, vulnerando de ésta forma lo dispuesto en el artículo **12 de la Ley N° 19.496.-**. Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en lo previsto en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero 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".

SEXTO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca de los daños demandados, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496,**

Tercer Juzgado Policial Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



procederá a acoger parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios incoada por el actor de autos fijando prudencialmente los montos a indemnizar.

En cuanto a las peticiones concretas de la demandante, el Tribunal concluye respecto a lo solicitado por concepto de daño patrimonial, que la denunciante y demandante civil, solo acreditó el pago de los **\$ 60.000.- (sesenta mil pesos)**, que la demandante expresa "corresponden a la suma pagada por el equipo". Con relación a la suma solicitada como "valor total del equipo" **\$ 540.000.- (quinientos cuarenta mil pesos)** el Tribunal no dará a lugar al monto requerido, por cuanto no existe ninguna prueba que demuestre que ese monto fue efectivamente pagado; y dentro del mismo ítem, atendido a que se tuvo por acreditado que el teléfono "adquirido" por la denunciante presentó fallas, las cuales no fueron detectadas por la empresa denunciada, el Tribunal asume que la denunciante habría incurrido en la adquisición de otro aparato móvil, por lo tanto dará a lugar al monto solicitado por el concepto de "adquisición de un equipo usado", regulando de esta forma el monto a indemnizar por el concepto de daño patrimonial. En cuanto al daño moral el Tribunal estima que efectivamente la denunciante y demandante civil ha padecido de molestias y disgustos por no poder solucionar la situación en la que se vio envuelta, realizar trámites como reclamo, denuncia, demanda, asistir a comparendos, que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demandó, los que también le acarrearán problemas de salud, que fueron certificados por un médico, el Tribunal dará a lugar a lo solicitado por este concepto regulando prudencialmente el monto a indemnizar.

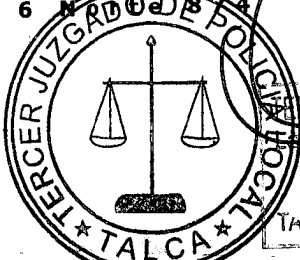
Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña BERTA LIDIA REBOLLEDO SILVA en contra de NEXTEL S.A., representada en por don JORGE PÉREZ GARAY, y consecuentemente se le condena al pago de una multa equivalente a **Tres Unidades Tributarias Mensuales** por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, conforme a lo preceptuado en los artículos 24 de la Ley N° 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la sentenciada NEXTEL S.A., don JORGE PÉREZ GARAY o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión** en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de



despachará orden de arresto en su contra de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **HACER LUGAR** parcialmente a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña BERTA LIDIA REBOLLEDO SILVA en contra de NEXTEL S.A., representada por don JORGE PÉREZ GARAY, solo en cuanto se condena a la demandada a pagar a la demandante civil doña BERTA LIDIA REBOLLEDO SILVA, la suma fijada prudencialmente por el Tribunal ascendente a **\$90.000.- (noventa mil pesos)** por concepto de daño patrimonial, y la suma de **\$ 200.000.- (doscientos mil pesos)** por concepto de indemnización por daño moral.
3. No condenar en costas al querellado y demandado civil, por no haber sido completamente vencido.
4. Dese cumplimiento por la señora Secretaria-Abogado del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 13 ENE. 2016
de de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 No 874

