

Arica, dieciséis de Septiembre del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 8, **Juan Olivera Pino**, Carpintero, Cédula Nacional de Identidad N° 9.879.463-8, con domicilio en Pasaje Zafiro N° 2371, Población Cabo Aroca, de Arica, deduce querrela infraccional en contra de "**Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**", empresa de comunicaciones, Rol Único Tributario N° 96.806.980-2, representada por María Celeste López, Factor de Comercio, ambos con domicilio en 21 de Mayo N° 270, de Arica, por las eventuales infracciones a los artículos 3 letra d), 23 Y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores. En el mismo acto, deduce acción civil de indemnización de perjuicios contra "Entel PCS Telecomunicaciones S.A.", ya individualizada, por un monto total de \$130.000, desglosados de la siguiente forma: a) Daño material \$30.000 por los daños provocados al desbloquearse su teléfono; b) Daño moral \$100.000 que corresponde a los hechos denunciados y los problemas ocasionados por no llamar a su familia por un periodo aproximado de 10 días mientras se encontraba en faena, siendo bloqueado por una persona con la cual no tenía contacto ni autorización del titular del servicio para hacerlo. Por tanto, solicita tener por interpuesta ambas acciones por un monto total de \$130.000, más los intereses y reajustes que se devenguen de la presentación de ésta demanda, con costas.

A fojas 12 vta., el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones y cita a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Martes 27 de Agosto del 2013, a las 10:00 horas.

A fojas 13, rola el atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado ambas acciones a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. a través de su representante María Celeste López, entregándole copia de lo notificado.

A fojas 28, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba citada por el Tribunal con la presencia del denunciante y demandante civil Juan Olivera Pino y la parte denunciada y demandada civil de "Entel PCS Telecomunicaciones S.A." representada por María Celeste López. La parte querellante infraccional y demandante civil ratifica en todas sus partes ambas acciones y solicita se acojan, con expresa condena en costas. La parte denunciada y demandada civil solicita rechazar ambas acciones contestando por escrito y pidiendo ,se tenga como parte integrante del proceso su contestación y se rechace ambas acciones por no ser la denunciada responsable de los hechos denunciados. El Tribunal tiene por contestada la denuncia y demanda civil.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, los siguientes: 1) Efectividad de los hechos denunciados; 2) Monto y naturaleza de los daños.

La parte denunciante y demandante civil no presenta prueba testimonial. La parte denunciada y demandada civil, no presenta prueba testimonial.

La parte denunciante y demandante civil acompaña como prueba documental los documentos que rolan de fojas 1 a 7. La parte denunciada infraccional y demandada civil presenta los documentos que rolan de fojas 22 a 27 y que corresponden a copia de requerimiento N° 152164443 de fecha 13 de Febrero; Requerimiento N° 152196133 de fecha 13 de Febrero del 2013; Copia de Requerimiento N° 160359667 de fecha 5 de Junio del 2013, etc. Documentos que el Tribunal los tiene por acompañados, en la forma solicitada, con lo que se puso término a la audiencia firmando los comparecientes y el Tribunal.

A fojas 30, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero.- Que son hechos de la causa señalados por el querellante infraccional en la querrela de fojas 8, que tiene contratado desde hace aproximadamente tres años con la empresa "Entel PCS Telecomunicaciones S.A." un servicio de teléfono celular con el sistema prepago, porque es la única empresa cuya señal es captada en su trabajo ubicado en la Minera Esperanza, en los alrededores de la ciudad de Calama. A comienzo de éste año en varias oportunidades cada vez que se encontraba en las faenas su teléfono se bloqueaba, sin poder recibir ni realizar llamadas. Consultado el Centro de Atención al Cliente, ésta le expresó que "Se había recibido una orden de bloqueo por robo, la cual en ninguna oportunidad yo había realizado". Ante tales situaciones concurrió a las oficinas de Entel PCS donde se le informó que los bloqueos y los servicios lo realizaba una mujer a través del call center, bloqueando en reiteradas oportunidades el señalado celular. Para evitar que se volviera a repetir la situación le asignaron un número a través de un llamado telefónico donde él era el único que podía bloquear el celular en caso de robos u otras emergencias y así evitar que terceras personas tuvieran el acceso para bloquearlo. Sin embargo, el 21 de Junio del 2013, mientras se encontraba en faena su teléfono fue bloqueado nuevamente por la misma persona de sexo femenino quien señalaba ser su amiga, volviendo nuevamente a bloquear el celular. Ante ésta situación concurrió a SERNAC para efectuar el reclamo indicándole que concurriera a las oficinas de Entel PCS para la entrega de un Simcard sin costo para él y con nuevo número telefónico.

Segundo.- Que la parte querrelada infraccional y demandada civil contestando ambas acciones, a fojas 15, expresa que le explicaron al querellante que el bloqueo lo había realizado una mujer y que concurriera a las oficinas de Entel PCS para coordinar la entrega de un simcard sin costo y con un nuevo número. La querrelada informa que según sus registros la línea N° 75459414 asociada al equipo del demandante se encuentra habilitado tanto para emitir y recibir llamadas condicionado a si éste se encuentra con saldo o no para efectuar llamadas. Además los bloqueos del 13 de Febrero y 20 de Junio del 2013 fueron realizados por la misma persona llamada Margarita Salinas, según los comprobantes de requerimiento que se acompañan en el periodo de prueba. Agrega que Entel PCS actuó diligentemente toda vez que le otorgó al actor una solución satisfactoria. En razón de lo anterior, la querrelada infraccional no ha infringido ninguna norma de la Ley N° 19.496, toda vez que al momento de haberse interrumpido el servicio se han tomado las medidas necesarias para reestablecerlo y dando soluciones para prevenir un

nuevo inconveniente provocado por un tercero. Señala finalmente, que el artículo 23 de la Ley mencionada sanciona al proveedor que comete infracción a las disposiciones de la ley en la venta de un bien o en la prestación de un servicio "actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia del bien o servicio". En definitiva, Entel PCS no ha cometido infracción a las normas de la Ley N° 19.496 solicitando se rechacen ambas acciones en todas sus partes, con costas.

En el mismo acto, solicita el rechazo de la acción de indemnización de perjuicios por la suma de \$130.000 por cuanto es improcedente la acción civil deducida por cuanto con su actuar Entel PCS ha actuado diligentemente respetando los términos y condiciones y modalidades de los servicios ofrecidos, en consecuencia, no existiendo responsabilidad infraccional mal puede existir responsabilidad civil. En virtud de todo lo anterior y los argumentos señalados solicita, tener por contestadas ambas acciones y negar lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

Tercero.- Que durante el periodo de prueba las partes no rindieron prueba testimonial y el querellante tuvo por acompañado como prueba documental los documentos que rolan de fojas 1 a 7 de autos, ninguno de los cuales acredita un actuar negligente que cause menoscabo al consumidor, más aún, cuando el Tribunal ha llegado a la convicción que el bloqueo de su teléfono celular fue realizado por una conocida Margarita Salinas, Cédula Nacional de Identidad N° 6.879.099-9, ex pareja del querellante, como lo señala él mismo, expresamente en el formulario de atención de público ante SERNAC que rola a fojas 3, de autos.

Cuarto.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica y lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil.

RESUELVO:

1.- SE RECHAZA la querrela infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 8, de autos por Juan Olivera Pino, ya individualizado, en contra de "Entel PCS Telecomunicaciones S.A.", ya individualizada, por no haber sido acreditados los hechos denunciados en la etapa procesal correspondiente, con los medios de prueba que les franquea la ley.

2.- No se condena en costas a las partes por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



