

Arica, veinticuatro de Febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 11, Rosa Cortés Contreras, Psicóloga, Rol Único Tributario N° 13.414.547-1, en su calidad de Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica – Parinacota, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de “**ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.**”, Rol Único Tributario N° 92.580.000-7, con domicilio en calle 21 de Mayo N° 270, de Arica, representada por María López Bavestrello, ignora profesión, del mismo domicilio de su representada, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que en virtud del reclamo formulado el 3 de Noviembre de 2015, por **Marlene Cinton Mazuelos**, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 11.201.533-7, con domicilio en Pasaje 6, N° 3394, Flor del Inca, de Arica, SERNAC tomó conocimiento de los siguientes hechos:

El 23 de Julio de 2015, Marlene Cinton Mazuelos, realizó la compra de un celular Samsung, modelo Grand Neo plus, por la suma de \$119.990, efectuada la compra en un stand que la compañía ENTEL tenía al interior de Tiendas ABC DIN.

Una vez en su casa, la señora Cinton procedió a encender el celular por primera vez, momento en el cual el teléfono arrojó una notificación sin darle mayor importancia siguiendo con el protocolo de encendido, introdujo la tarjeta SIM, la cual no fue reconocida por el equipo en varios intentos fallidos.

Al día siguiente concurrió a las dependencias de ABC DIN para hablar con la señorita que le vendió el producto, quién luego de escuchar su problema le señaló que una partida completa de estos modelos habían salido con falla técnica. Ante su indignación por el hecho conocido, solicitó el cambio del celular, a lo que se le respondió que no procedía el cambio en ese lugar y que debía dirigirse a las oficinas de ENTEL.

Al concurrir a la empresa ENTEL una ejecutiva, luego de realizar un pequeño análisis del celular, le informó que se trataba de un problema de software, solicitando lo dejara y en media hora lo pasara a buscar. Al volver, probó el equipo y éste funcionaba, sin embargo, en la noche de ese día volvieron a surgir los mismos problemas, es decir, incesantes notificaciones sin poder realizar ni recibir llamadas, puesto que nuevamente no reconocía la tarjeta SIM.

El día 7 de Septiembre de 2015, concurrió a ENTEL para exigir el cambio del producto. En esa oportunidad le informaron que le iban a recepcionar el equipo para

enviarlo al servicio técnico, lo que sucedió finalmente con la orden N° 8411695, señalándole un plazo de 10 días para volver a buscar el equipo.

Por último, se le informó que el Servicio Técnico señalaba que el celular no tenía defectos, a pesar que a la fecha presentaba los mismos defectos, es decir, el equipo no reconocía la tarjeta SIM, se apagaba y se reinicia constantemente.

En virtud de lo anterior, interpone denuncia infraccional por las eventuales infracciones de los artículos 3 letra b) y e), 12, 20, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, solicitando se acoja a tramitación y se aplique al proveedor el máximo de las multas que establece la ley, con expresa condena en costas.

A fojas 14, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 29 de Enero de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 15, Marlene Cinton Mazuelos interpone acción civil de indemnización de perjuicios por los mismos hechos expuestos en lo principal de éste escrito, por eventuales daños: 1) Daño Emergente, por la suma de \$129.990 que corresponde al valor del celular y los gastos de movilización para dirigirse a las dependencias de la empresa y de interponer el reclamo ante SERNAC; 2) Daño moral por la suma de \$500.000, por el menoscabo psicológico que le produjo la impotencia de no poder hacer uso del teléfono. Total \$629.900, más intereses y reajustes y las costas de la causa.

A fojas 18 vuelta, el Tribunal tuvo por interpuesta la acción civil de indemnización de perjuicios y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 29 de Enero de 2016, a las 10:00 horas.

Fojas 22, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula la denuncia de fojas 11, y proveídos de fojas 18, a la representante de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. María López Bavestrello, entregándole copia de lo notificado a Gabriel Villaseca Cabrera.

A fojas 58, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC XV Región Arica – Parinacota, de Marlene Apolonia Cinton Mazuelos y el Abogado Eduardo Romero Galleguillos en representación de la empresa ENTEL PCS Comunicaciones S.A.

La parte denunciante infraccional ratifica la denuncia de fojas 11 a 13, de autos y la presentación de fecha 7 de Enero de 2016 que rola a fojas 15, de autos.

La parte denunciada infraccional y demandada civil de indemnización de perjuicios, contesta ambas acciones, por escrito a fojas 28 de autos, solicitando se rechacen ambas acciones, con costas. Señala que el Servicio Nacional del Consumidor carece de legitimidad activa para presentar en forma directa una denuncia infraccional ante el juzgado de Policía Local, en mérito de lo dispuesto en el artículo 58 letra G) de

corresponde al primer ingreso del teléfono celular al Servicio Técnico de la empresa ENTEL, documentos que acreditan que la empresa cumplió con lo que ordena la Ley del Consumidor. El Tribunal tuvo por acompañados los documentos, con citación.

A fojas 60, la parte demandada infraccional de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. objeta y formula observaciones a los documentos acompañados por SERNAC en la audiencia de 29 de Enero de 2016.

A fojas 68 vuelta, el Tribunal tuvo por objetados los documentos.

A fojas 71, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero: La querrela infraccional de fojas 11; la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 15; los medios de prueba rendidos en la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 58 y la contestación de ambas acciones de fojas 28 y los documentos acompañados por la querellante infraccional y demandante civil no objetados de fojas 2 y 3 de autos, permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados y la responsabilidad infraccional en ellos de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., quién el día 23 de Julio de 2015 realizó la venta de un celular Samsung, modelo Grand Neo Plus, por la suma de \$119.990 en un stand de dicha compañía al interior de Tiendas ABC DIN, producto que procedió a encender sin que éste encendiera normalmente, por no ser reconocida la Tarjeta SIM por el celular.

Después de varios intentos se le informó en ENTEL PCS que se trataba de un problema de Software sin lograr una solución definitiva, solicitando el cambio del producto, señalándole que debía pasar nuevamente por el Servicio Técnico a pesar que éste ya había emitido un diagnostico como se comprueba en el documento de fojas 3 de autos, infringiendo con ello los artículos 3 Letra b) y e), 12, 20, 23 y 24, de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que en virtud de lo señalado en el considerando anterior el sentenciador deberá acoger la denuncia infraccional de fojas 12 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 15, hasta por un monto total de \$179.990 considerando la suma de \$50.000, por el daño moral causado a la consumidora, que el Tribunal determina prudencialmente.

Tercero: 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 critica.

RESUELVO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

la Ley N° 19.496, que establece en forma clara que SERNAC solo podrá denunciar en forma directa cuando sean afectado los derechos de los consumidores en forma colectiva por lo que la denuncia de SERNAC en éste caso no procede.

El Tribunal resolviendo el escrito de fojas 28 señala: A Lo Principal: Téngase por contestada la demanda infraccional de indemnización de perjuicios. Al Primer Otrosí: Acompañese en la etapa procesa correspondiente. Al Segundo Otrosí: Téngase presente.

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

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados;
- 2) Monto y Naturaleza de los daños.

La parte denunciante infraccional y demandante civil rinde la prueba testimonial de Karina Gallegos Gallardo, Técnico en Administración, Cédula Nacional de Identidad N° 10.100.974, con domicilio en Mirador del Pacifico, calle Juan Guillen Canales N° 106, de Arica, quién declara que el celular en mal estado lo reclamó en la empresa ENTEL y le expresan que es un problema de Software y lo dejan allí y cuando ella regresa, el celular prende pero al regresar a su casa ya no funciona.

Repreguntada la testigo expresa que el problema del celular era de Software.

Repreguntada la testigo señala que sabe que cuando la compradora llega a su casa sigue las instrucciones para el encendido y expresa que no fue reconocida la Tarjeta SIM. Agrega que el celular tiene un costo de \$119.990, más los gastos por pasajes de \$10.000.-

La testimonial a fojas 56 de Macarena Valencia, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 18.314.832-K, con domicilio en Pasaje 7, N° 3392, Flor del Inca, de Arica, quién expresa que conoció los hechos denunciados por que es vecina de la denunciante quien le contó lo sucedido con su teléfono y no le habían dado solución. En relación con los daños sufridos señala que el valor del teléfono es la suma de \$ 119.990.- más \$10.000.- por gastos de locomoción y el daño moral lo avalúa en \$500.000.-

La parte denunciada infraccional y demandada civil no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional y demandante civil acompaña como prueba documental los documentos que rolan de fojas 47 a fojas50, que certifican "pantallazos" del celular comprado por Marlene Cinton, documentos que acompañan, con citación.

La parte denunciada infraccional y demandada civil, a fojas 58, acompaña la prueba documental de copia de la personería para actuar en representación de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. a nombre del Abogado Rodrigo Muñoz Ponce, como asimismo, Copia de Orden Técnica N° 8411695, de 7 de Septiembre de 2015 que

1.- NO HA LUGAR a la objeción de documentos de fojas 56, por no influir en lo dispositivo del fallo.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL

2.- **SE CONDENA** a ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. a una multa ascendente a **Siete Unidades Tributarias Mensuales** por efectuar la venta de un celular Samsung Modelo Grand Neo Plus, producto defectuoso, teniendo conocimiento que esa partida había llegado con defectos técnicos, infringiendo con ello el artículo 23, en relación al artículo 24, ambos de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra del representante legal o administrador en la ciudad de Arica de la empresa condenada, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por siete días, de Reclusión nocturna.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

3.- **SE ACOGE** la acción civil de indemnización de perjuicios en cuanto se condena a ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. al pago de la suma de \$179.990 desglosados de la siguiente forma: 1) Valor del móvil comprado por 119.990, más \$10.000 por gastos en locomoción y \$50.000 por concepto de daño moral, rechazándose las mayores sumas pretendidas, no acreditadas en autos, mas reajustes, e intereses devengados desde la fecha de la presentación de la demanda hasta la fecha real y efectiva de su pago según liquidación que deberá efectuar la Secretaria del Tribunal y las costas de la causa.

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.



