

35

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

MAIPÚ, seis de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 28 de agosto de 2013, interpuesta por **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**, dueña de casa, con domicilio en Mozart número 1053, comuna de Padre Hurtado, en contra de **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Esquina Blanca número 0115, Maipú.

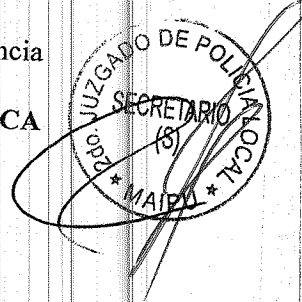
Señala que el día 01 de marzo de 2013 contrató un plan libre de 300 minutos por 18 meses con equipo LG L5 en Movistar el que comenzó con fallas al mes siguiente, aproximadamente el 11 de abril de 2013. Indica que por las fallas el teléfono se quedaba pegado, sin poder cortar llamadas y que en las llamadas que realizaba su interlocutor no le escuchaba y que al acercarse a la oficina de la denunciada en esta comuna no le dieron otra solución que enviar el aparato hasta el servicio técnico donde estuvo 7 días hábiles para volver a fallar a los dos meses de reparado por los mismos problemas volviendo a la sucursal de Maipú donde solo le ofrecen enviar el aparato nuevamente hasta el servicio técnico. Declara que lo más graves es que la denunciada le habría indicado que el aparato fue reemplazado, lo que no es efectivo.

Exige, por último, se condene **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS** al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

En su demanda civil indemnizatoria exige el pago de \$25.000.- por notificación de demanda, \$178.080.- por plan cargo fijo, \$12.000.- locomoción, \$15.000.- por llamadas telefónicas, \$96.000.- por término de contrato plan y \$1.000.000.- por concepto de daño moral y las costas de la causa.

2.- A fojas 5, notificación de la denuncia y demanda de fojas 1, 2 y 3 con su proveído de fojas 4 a **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**.

3.- A fojas 27, y con fecha 07 de octubre de 2013, se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**



36

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

denunciante y demandante y de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., representada por MÓNICA OSBEN CONCHA. La parte denunciante ratificó su denuncia y demanda. La denunciada y demandada contestó solicitando el rechazo de ambas por cuanto la denunciada habría actuado conforme a la Ley en ejercicio de sus protocolos que no contravienen las leyes vigentes siendo la actora la que se niega a ingresar el equipo al servicio técnico. Indica además que la actora no ha acreditado en forma alguna las fallas que alega. Se rindió prueba documental y testimonial, y

CONSIDERANDO:

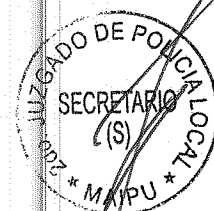
En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 1 y siguientes se refiere a que si MOVISTAR, representada por PATRICIO LOBOS, cumplió con el contrato de arrendamiento del equipo LG L5 número de serie 352624 y de telefonía celebrado con la parte de Ríos Abarca, incurriendo en una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

SEGUNDO: Que así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que MOVISTAR, representada por PATRICIO LOBOS, no cumplió el contrato celebrado con la denunciante, toda vez que el producto y servicio ofrecidos por la denunciada no se ejecutó en la forma prometida incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 20 letra c) de la Ley 19.496, esto es, que por deficiencias de fabricación el aparato proveído por la denunciada no es enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA, en contra de MOVISTAR, representada por PATRICIO LOBOS de fojas 1 y siguientes:

TERCERO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de MOVISTAR, representada por PATRICIO LOBOS, deberá éste responder de los perjuicios



37

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

ocasionados a **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

CUARTO: Que la demandante **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**, acompañó los siguientes documentos para acreditar la naturaleza y monto de los daños ocasionados por **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**:

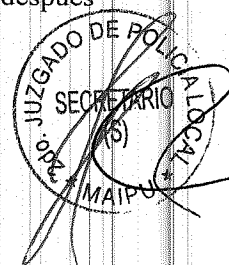
- 1) A fojas 15 y 16, carta de la denunciada a **MOVISTAR**.
- 2) A fojas 17, copia de contrato número 14467197 de fecha 01 de marzo de 2013 entre la denunciada y la parte de Ríos Abarca .
- 3) A fojas 18, copia de carta de Telefónica Móvil Chile S.A. a Servicio Nacional del Consumidor de fecha 09 de agosto de 2013.
- 4) A fojas 19, copia de Declaración de Terminación de Contrato de Suministro del Servicio de fecha 23 de agosto de 2013 de Ríos Abarca, Cédula de Identidad número 15.709.844-6 con timbre de Movistar Sucursal Maipú.
- 5) A fojas 20, boleta folio 082927788663 por la suma de \$30.480.- de fecha 23 de agosto de 2013.

QUINTO: Que estos documentos no fueron objetados por la parte de **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, por lo que el Tribunal puede considerarlos, como base para la regulación prudencial de los daños investigados en estos autos, apreciando su valor probatorio de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

SÉXTO: Que la demandante **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**, rindió la siguiente prueba testimonial:

1.- **Sergio Fernando Rivas Donoso**: Señala que escuchó a la denunciante acerca de su molestia con la denunciada.

2.- **Cristian Alejandro Riquelme Viveros**: Señala que la denunciante le comentó que había contratado un servicio de telefonía y que tuvo problemas con él por lo que ella procedió a ir a sucursal de Maipú donde le ofrecieron el servicio técnico que la denunciante aceptó entregándosele un equipo con menos prestaciones que el original en reemplazo de él y que después



38

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

de unos días se le entregó su equipo el que presentó fallas a la semana siguiente volviendo a la sucursal de **MOVISTAR** donde nuevamente se le ofreció el servicio técnico de la compañía.

SÉPTIMO: La demandada **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, acompañó los siguientes documentos para demostrar sus excepciones:

- 1) A fojas 21, copia de carta de Telefónica Móvil Chile S.A. a Servicio Nacional del Consumidor de fecha 09 de agosto de 2013.
- 2) A fojas 22, copia de Cta. Cte. Cliente Por documentos, Código Cliente: 26143877, Cliente: **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA**.
- 3) A fojas 23, copia de Solicitud Término de Contrato Requerimiento 19961658.
- 4) A fojas 24, copia de Reclamo Movistar 3812298 de 05 de mayo de 2013.
- 5) a fojas 25 y 26, copia de Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico Móvil con Opción de Compra de fecha 01 de marzo de 2013.

OCTAVO: En consecuencia, y teniendo presente la prueba rendida, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA** en la suma \$135.990.- que corresponden al valor del equipo arrendado que resultó defectuoso y que la denunciante debió pagar, avaluado de conformidad al documento acompañado a fojas 25, suma que deberá pagar la demandada **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, a la demandante **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA** por concepto de daño emergente.

NOVENO: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$1.000.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en un incumplimiento por parte de la demandada. Por esta razón y para



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado al actor, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 1 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandada al pago de \$200.000.- por dicho concepto.

Que en lo demás se rechazará la demanda por no existir probanzas suficientes que acrediten la existencia de los perjuicios alegados por la demandante.

DÉCIMO: Que la demandada de **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Respecto de la tacha interpuesta contra el testigo Sergio Fernando Rivas Donoso no se dará lugar a ella por no haberse establecido las consideraciones de hecho alegadas por la denunciada y que fundaron la tacha.

2) Respecto de la tacha interpuesta contra el testigo Cristian Alejandro Riquelme Viveros no se dará lugar a ella por no haberse acreditado las consideraciones de hecho que fundan la tacha.

3) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, al pago de una multa de 15 UTM (Quince Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Segundo.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.



40

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ**

4) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por **SILVIA MACARENA RÍOS ABARCA** contra **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, condenándosele a pagar la suma de \$135.990.- por concepto de daño emergente y \$200.000.- por concepto de daño moral.

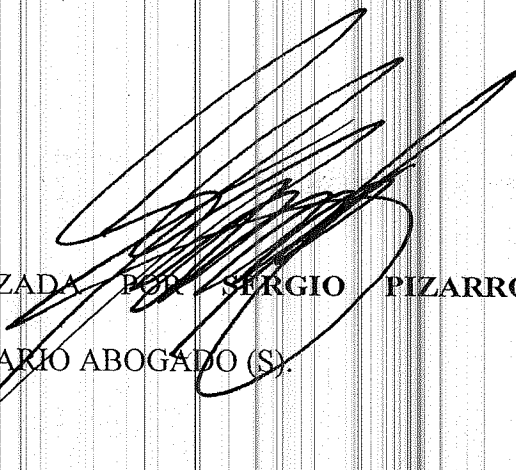
5) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, **MOVISTAR**, representada por **PATRICIO LOBOS**, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 5488-2013

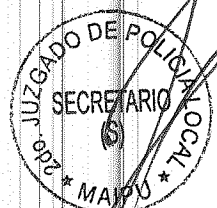


DICTADA POR **CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI**, JUEZA
(S).



AUTORIZADA POR **SERGIO PIZARRO AGUILERA**,
SECRETARIO ABOGADO (S).

HF.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
M A I P U

Maipú, 14 de Julio del 2014.-

Certifico con esta fecha que la causa Rol 5488-2013, se encuentra
firme y ejecutoriada.-

 SECRETARIO (S)
Secretario Abogado

 SECRETARIO (S)
MAIPU