ROL N° 20664-2012

SANTIAGO, 27 de junio de 2013

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia y demanda interpuesta por **COMERCIAL MAITENCILLO LIMITADA**, representada por Jean Pierre Echeverría, ambos con domicilio en la calle Mac-Iver N° 484, oficina 45, en contra de **ENTEL S.A.**, con domicilio en la Avenida Andrés Bello N° 2711, comuna de Las Condes, solicitando del Tribunal que se la condene a pagarle a título de indemnización de perjuicios la suma de \$ 250.000 más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 23 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 42 a 57

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 68

Y la resolución de fojas 72, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **COMERCIAL MAITENCILLO LIMITADA**, representada por Jean Pierre Echeverría, ambos con domicilio en la calle Mac-Iver N° 484, oficina 45, en contra de **ENTEL S.A.**, por supuesta infracción a los artículos 12, 20 letra C, D, E, F y 21 y 23 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en:

- a) Que la denunciante suscribió un contrato de telefonía móvil con la denunciada, denominado **MI PYME ILIMITADO SGO 3** y un contrato de arriendo con opción de compra relativo a un teléfono **RIM BLACKBERRY 9860**, pagadero en 3 cuotas mensuales, totalizando la suma de \$ 187.740
- b) Que al poco tiempo el aparato telefónico comenzó a presentar desperfectos, siendo reemplazado el equipo por uno nuevo en tres oportunidades, sin embargo éste último nuevamente falló y al llevarlo al servicio técnico, se le informó que no

presentaba falla alguna dado que el servicio técnico no pudo percibirla, por lo que se rechazó el cambio del equipo.

- c) Que ante tal situación, concurre a la empresa y solicita que se le cambie el aparato telefónico por otro de otra marca y que tuviera las mismas prestaciones contratadas, a lo que se habrían negado
- d) Que con motivo de estos hechos y con fecha 11 de septiembre, decidió cerrar la cuenta, lo cual fue aceptado por la empresa aduciendo una deuda por \$ 236.000 por concepto de arriendo del equipo, cuestión que en su concepto es errada ya que había pagado el aparato en tres cuotas de 60.000 cada una de ellas, y los equipos de reemplazo lo fueron sin costo.

TERCERO: Que la denunciada al contestar solicitó el rechazo de la denuncia, señalando:

- 1.- Que efectivamente el equipo presentó fallas, siendo reemplazado en dos oportunidades y no tres como señala el denunciante, por un aparato nuevo conforme con las garantías ofrecidas por la empresa.
- 2.- Que la última oportunidad en que el aparato presentó fallas, el Servicio técnico rechazó la solicitud de cambio por cuanto no encontró la falla que el cliente señalaba.
- 3.- Que no es efectivo que ENTEL se haya rehusado a poner término al contrato, puesto que envió al cliente la carta de renuncia para que éste la firmara y la entregara en la sucursal.
- 4.- Que finalmente el monto cobrado encuentra su origen en el contrato suscrito, el que tenía costo cero mientras el cliente permanece en la empresa, por cuanto se le subsidia meses a mes..

CUARTO: Que conforme con el mérito de la denuncia, y lo expuesto por las partes, la resolución de la presente causa pasa por dilucidar dos aspectos, estos son, a) si las fallas del aparato daban derecho al denunciante para ejercer alguno de los derechos que a su favor establece el artículo 20 de la ley 19.496, y b) si el aparato de telefonía móvil fue adquirido en propiedad o se usaba bajo la modalidad de arriendo con opción de compra.

QUINTO: Que el artículo 20 de la Ley 19.496 establece que “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que

éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.**

Por su parte el artículo 20 prescribe *“En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:*

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta al que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente:

SEXTO: Que para una adecuada resolución del conflicto sometido a la decisión del Tribunal, es necesario determinar primeramente que, **garantía legal**, es el derecho del consumidor para exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto adquirido, cuando este no cumpla con alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley 19.496.

Este derecho debe ser ejercido dentro del plazo de tres meses desde la compra del producto, salvo que se esté en presencia de garantías voluntarias otorgadas por el fabricante, o de las denominadas garantías extendidas, que son aquellas otorgadas por el vendedor a cambio de un determinado precio.

Ante un desperfecto en el producto adquirido, el consumidor que opte por la reparación o su reposición, puede solicitarla indistintamente al vendedor, fabricante o importador. Si opta por la devolución del dinero, sólo podrá exigirlo al vendedor.

Si el cliente opta por la reparación del producto, y éste es enviado al servicio técnico, los plazos de vigencia de la garantía legal se suspenden por el tiempo en que el artículo está en el servicio técnico para su reparación.

SÉPTIMO: Que conforme con lo expuesto, y estando las partes contestes en cuanto en que el aparato de telefonía móvil debió ser reemplazo al menos dos veces (se debe recordar que el denunciante señala que lo fue en tres ocasiones y la denunciada en dos), el sentenciador

estima que el actuar de la empresa denunciada, infringe la norma antes señalada, pero en especial, la norma del artículo 23 de la Ley 19.496, que lo obliga en la prestación de un servicio a no causar menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, hecho que en la práctica no ocurrió, siendo por ello que no se entiende por este Tribunal, por qué la empresa ante la petición de cambio de marca de equipo, y ante las fallas que con toda lógica causan una desconfianza en el consumidor, no haya procedido a acoger tal petición de cambio, ese hubiere SIDO un ejemplo de buen servicio, por lo que el sentenciador apreciando los antecedentes según la sana crítica, estima que efectivamente han ocurrido los hechos denunciados

OCTAVO: Que conforme al mérito de autos, el sentenciador se forma la convicción que los hechos denunciados son efectivos, y que ellos constituyen infracción a los artículos 12, 20 y 23 de la ley 19.496, situación que se ve agravada por la naturaleza del bien adquirido y el tiempo que se ha permanecido sin dar solución.

B) EN EL ASPECTO CIVIL:

NOVENO: Que a fojas 23 rola la demanda interpuesta por **COMERCIAL MAITENCILLO LIMITADA**, en contra de **ENTEL S.A** solicitando del Tribunal que se la condene a pagarle a título de indemnización de perjuicios la suma de \$ 250.000 más las costas de la causa, por concepto de los daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la demandada.

NOVENO: Que al contestar la demandada no opuso excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, limitándose a solicitar el rechazo de la demanda, por no existir responsabilidad infraccional, lo que será rechazado por ser contrario a lo resuelto en la primera parte de este fallo.

DÉCIMO: Que determinados los hechos en el aspecto infraccional, corresponde analizar el eventual deterioro patrimonial que pudo experimentar la demandante.

Que en lo que respecta al daño directo reclamado, este será rechazado por no haberse acreditado en autos el pago alegado, y por cuanto según la documentación acompañada por la demandada, el aparato telefónico fue arrendado con opción de compra.

DÉCIMOPRIMERO: Que respecto con el daño moral demandado, no es menos cierto que una situación como la denunciada, y que hasta ahora persiste, provoca al un malestar de envergadura. Ello, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia sufrida, no pueden sino que ser reparadas vía indemnización de perjuicios.

DÉCILOSEGUNDO: Que el sentenciador regula prudencialmente el monto total de los daños morales causados a la demandante en la suma de \$ 100.000.-

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 12, 20 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **ENTEL S.A.**, representada en estos autos por Jaime Jara Schnetler a pagar una multa a beneficio municipal de \$ 100.000.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por **COMERCIAL MAITENCILLO LIMITADA**, en contra de **ENTEL S.A.**, y se la condena al pago de la suma de \$100.000 por concepto del daño moral sufrido por el demandante, rechazándose en lo demás la acción. La suma antes señalada deberá pagarse reajustada desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

TERCERO: Que la denunciada deberá dar de baja los contratos celebrados con el denunciante y demandante, sin costo o cobro alguno.

CUARTO: Que cada parte pagará sus costas.

Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.