

49 / cuarenta y nueve

Puente Alto, veintisiete de Febrero de dos mil quince.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que a fojas 13, **MÓNICA TERESA DONOSO FLORES**, empresaria, c. de i. N° 11.435.895-9, domiciliada en Independencia N° 280, casa N° 69, condominio Las Pataguas, Puente Alto, formuló una denuncia en contra de la sociedad **MOVISTAR, TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada, según consta del documento agregado a fojas 18 y siguientes, por **Claudio Monasterio Rebolledo**, abogado, ambos con domicilio en Providencia N° 111, Providencia, fundada en que el 8 de Octubre del 2014 compró a la denunciada un teléfono celular Samsung Galaxy Gear Fit 1.0, el que incluía un reloj Gear Fit, pagando en efectivo la suma de \$529.657, el que a los dos días le falló, por lo que concurrió a la sucursal a realizar un cambio de equipo. Señala que el reloj Gear Fit que se le entregó no correspondía al aparato que compró por lo que no pudo hacer uso de las funciones ofrecidas y que no obtuvo cambio del reloj Gear Fit. Por último señala que el valor de su plan es de \$15.990 pero que además de dicho monto se le incluyó un monto en la boleta del mes de noviembre por la suma de \$13.092 que no correspondía;

2º) Que a fojas 29 rolan los descargos de la sociedad denunciada a través de la cual solicita el rechazo de la denuncia, no obstante lo cual reconoce lo señalado por la denunciante, en el sentido que, se realizó el cambio de celular Samsung Galaxy y reloj Gear Fit 1.0, por otro equipo Samsung Galaxy S5 y reloj Gear Fit 2.0. Agrega que, si la denunciante tuvo dificultades para efecto de configurar el reloj Gear Fit, debió solicitar ayuda técnica a través de la plataforma telefónica, lo cual no hizo. Por último señala que la denunciante tenía contratado un servicio de telefonía móvil hasta el día 20 de octubre de 2014, fecha en que dejó sin efecto el contrato, cobrándole los servicios hasta dicha fecha, y que el monto de \$13.092 reclamado, corresponde al proporcional de los servicios de telefonía móvil prestados hasta el día 20 de octubre de 2014, por lo que dicho monto es procedente;

3º) Que a fojas 47 y siguientes, en el comparendo de contestación y prueba, la denunciante acompañó prueba documental consistente en boleta de servicio N° 058 donde consta el pago del primer equipo, boleta electrónica N° 175679569 por cargos del periodo 12-08-14 al 11-09-14, boleta electrónica N° 179105759 por cargos del periodo 12-10-14 al 21-10-14, boleta electrónica N° 180819417 por cargos del periodo 12-11-14 al 11-12-14, y cuatro solicitudes de atención con reclamos, por su parte la denunciada acompañó una copia de respuesta al reclamo

50 / cincuenta

Nº 7817340, copia de orden de salida de celular Galaxy S5 y reloj Gear Fit, copia de guía de despacho y copia de orden de servicio por cambio de equipo;

4º) Que, en consecuencia, no existe controversia en cuanto a que el equipo adquirido por la denunciante falló dentro del período de la garantía y que se realizó un cambio del mismo. Los hechos controvertidos son dos: 1) La denunciada sostiene que el teléfono falló y que se dio cumplimiento a la garantía de cambiarle el equipo, pero que el reloj Gear Fit que recibió no correspondía al aparato adquirido, por lo que no pudo hacer uso de sus funciones; y 2) Que existió un cobro por la suma de \$13.092, el cual señala como improcedente. Respecto del primer punto, no puede estimarse suficientemente probado, desde que los únicos antecedentes esgrimidos por la denunciada, son los agregados de fojas 34 a 37, acompañados en el comparendo de estilo, consistentes en cuatro solicitudes de atención, con los respectivos reclamos y peticiones, donde consta el recambio de equipo y la consulta sobre accesorio Gear Fit, que de acuerdo a lo indicado no cumplía con las características para lo cual el cliente compró el equipo, sin existir prueba alguna que acredite que el accesorio reloj Gear Fit 2.0 era incompatible con el equipo Samsung Galaxy S5, y menos aún que dicha incompatibilidad sea imputable a la denunciada. En cuanto al segundo punto en controversia, consta del documento acompañado a fojas 37, que al día 22 de octubre de 2014 el servicio estaba dado de baja, y asimismo del documento de fojas 39 consistente en una boleta con cobro proporcional desde el período 12 de octubre al 21 de octubre de 2014, se aprecia un descuento proporcional en el cargo fijo y en la cuenta única telefónica, y un cobro por concepto de "cobro por equipo" ascendente a la suma de \$5.000. Cabe precisar sobre éste último monto, que según da cuenta el documento acompañado a fojas 10 y siguientes, sobre contrato de arrendamiento de equipo, en su número 2.4 establece una opción de compra al término del plazo de 18 meses, que coincide con lo señalado por la denunciante en su declaración de fojas 16, donde sostiene que el equipo que le fue robado estaba próximo a cumplir el plazo de 18 meses. Por ende y ante la pérdida del equipo, sólo podía optar a opción de compra, por lo que el monto de \$5.000 contenidos en la boleta que reclama, se ajusta a lo mencionado en el contrato. Cabe señalar además que la denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar que el plan contratado le fue suspendido el día 9 de octubre, por lo que necesariamente deberá considerarse tales cobros como procedentes;

5º) Que por otra parte y a juicio de este sentenciador, no se encuentra acreditado que el

51 / cincuenta y uno

accesorio consistente en un reloj Gear Fit 2.0 haya sido incompatible con el equipo celular Samsung Galaxy S5 entregado a la denunciante. En consecuencia, podría entenderse, al tenor de las probanzas rendidas que dicha incompatibilidad alegada, pudo tener su origen en alguna dificultad para configurar dicho accesorio, no siendo siquiera necesaria una reparación del mismo;

6º) Que teniendo presente lo expuesto y apreciados los antecedentes probatorios anotados conforme a las reglas de la sana crítica, como lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, no es posible concluir que la denunciada, sociedad Movistar S.A, haya incumplido sus obligaciones contraídas, por lo que no pueden atribuírsele infracciones a las normas de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

Y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 y 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 13.

No se condena en costas a la denunciante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol N° 512.652-4.

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta sentencia definitiva es copia fiel de su original que he tenido a la vista y se encuentra ejecutoriado.

Puente Alto, 27-04-13

EL SECRETARIO

