

Providencia, a cinco de mayo de dos mil quince.

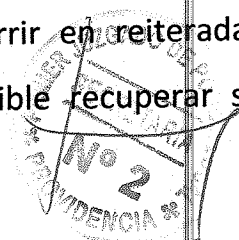
**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 34 por **PAOLA ANDREA ALLENDES FERNÁNDEZ**, terapeuta ocupacional, domiciliada en Av. Nueva Providencia N° 1765, departamento N° 1001, comuna de Providencia, contra **TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada por Tania de Las Nieves Cortés Manríquez, ambos domiciliados en Costanera Center, Local N° 109, comuna de Providencia, por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el día 12 de mayo de 2013 celebró con la compañía Movistar un contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil iPhone 5 16 GB negro con opción de compra, con su respectivo plan multimedia, cancelando por el equipo la suma de \$175.691. Agrega que éste no presentó problemas por casi un año, sin embargo el día 7 de mayo de 2014 de un momento a otro el equipo dejó de funcionar correctamente, ya que el auricular no permitía escuchar los sonidos, sólo podía hacerlo por el altavoz.

A raíz de esto, concurrió a la sucursal de la compañía Movistar más cercana a su domicilio, ubicada en Costanera Center, con el fin de hacer uso de la garantía de 12 meses (garantía convencional y voluntaria) y así poder enviar su equipo al Servicio Técnico. Agrega que en la sucursal, el teléfono fue inspeccionado minuciosamente por un ejecutivo del Servicio Técnico, quien confeccionó una orden de trabajo haciendo presente que el equipo efectivamente presentaba una falla en el auricular y que se encontraba en buenas condiciones, sólo un poco desgastado por el uso. Sin embargo, una vez recepcionado el equipo, el ejecutivo arrojó el teléfono sin ningún cuidado.

Al volver el día indicado a retirar su teléfono, otro ejecutivo le indicó que el equipo no había sido reparado porque presentaba "marcas de golpe en cosmética lo que afectaba el funcionamiento y no era posible realizar la reparación asegurando su correcto funcionamiento", no siendo el daño cubierto por la garantía. Ante esto, se niega a recibir el equipo ya que cuando lo había dejado, no presentaba ningún golpe, y a pesar de concurrir en reiteradas oportunidades en busca de una respuesta, no le fue posible recuperar su



teléfono. Debido a esto, estampó los respectivos reclamos ante Sernac, Subtel, la sucursal virtual de la denunciada, e inclusive concurre a otra sucursal, en donde sólo le ofrecieron cambiar su equipo por un iPhone 4 8GB, aumentando su plan de \$27.989 a \$29.990 y pagando el valor \$50.687 correspondiente a la aceleración de cuotas de arrendamiento, oferta que no fue aceptada por la denunciante.

Finalmente, señala que a la fecha Movistar no se ha hecho responsable de la situación, y sólo le han enviado notas de créditos, por concepto de atenciones comerciales, consistentes en pequeños descuentos de sus cuentas.

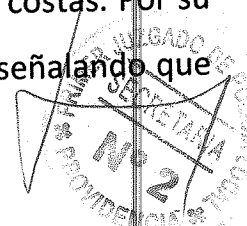
Enuncia que Telefónica Móviles Chile S.A. infringió los artículos 3 letra e), 12, 21, 23 y 33 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 34 por **PAOLA ANDREA ALLENDES FERNÁNDEZ** contra **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, ambos antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia, solicitando se condene a ésta al pago de \$274.990 (doscientos setenta y cuatro mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, suma desglosada a su vez en \$249.990 (doscientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por el valor actual del equipo telefónico iPhone 5 16GB, \$20.000 (veinte mil pesos) por el valor de estacionamiento en Costanera Center, \$5.000 (cinco mil pesos) por las llamadas a la sucursal denunciada; y \$105.000 (ciento cinco mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE,**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 45 y 46 con la asistencia de la parte de Paola Allendes y la parte de Telefónica Móviles Chile S.A., representada por Tania Cortés en virtud de lo dispuesto en el Artículo 50 letra g) de la Ley N° 19.496. En dicho acto la denunciante y demandante ratificó las acciones deducidas en autos, solicitando fueran acogidas, con costas. Por su parte, Telefónica Móviles S.A. contestó las acciones interpuestas señalando que



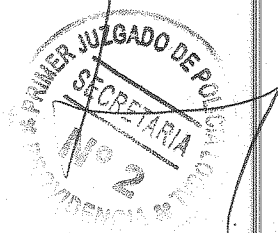
se había realizado toda gestión posible por parte de Ultracom (franquiciado correspondiente a la sucursal), pero que el servicio técnico de Movistar había rechazado el equipo, por los golpes que éste presentaba.

2.- Que la actora reiteró en dicha oportunidad, entre otros, los siguientes documentos:

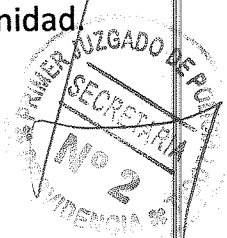
- Fotocopia de garantía de equipo iPhone 5 16 GB negro, rolante a fojas 1.
- Fotocopia de contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil iPhone 5 16 GB negro, rolante a fojas 2 y 3.
- Fotocopia de boleta de ventas y servicios emitida por Movistar por un valor de \$175.691, correspondiente a compra de equipo iPhone 5 16 GB negro, rolante a fojas 5.
- Fotocopia de orden de trabajo N° 8127995 de fecha 7 de mayo de 2014, rolante a fojas 6.
- Fotocopia de informe de reparación emitido por Servicio Técnico de Movistar, rolante a fojas 7 y 8.
- Fotocopia de boleta electrónica N° 169168899, correspondiente al período 19 de abril a 18 de mayo de 2014, emitida por Movistar S.A., por un monto de \$27.989, rolante a fojas 12.
- Fotocopia de comprobante de pago en línea de boleta electrónica N° 169168899, rolante a fojas 14.
- Fotocopias de 3 notas de crédito electrónica N° 6420413, N° 6429827 y N°6442323, relativas al documento N° 169168899, emitidas por Movistar S.A. con fechas 31 de mayo, 5 de junio y 10 de junio de 2014, por un monto de \$4.189, \$5.604 y \$15.000 respectivamente, rolantes a fojas 15, 16 y 17, consecutivamente.

3.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, en conjunto con las reglas de la sana crítica, el sentenciador, ha concluido lo siguiente:

- Que de acuerdo a los documentos acompañados a fojas 1, 2 y 3, la denunciante celebró con contrato de arrendamiento con opción de compra de equipo con la empresa denunciada, el que incluía una garantía adicional por el término de un año.



- Que antes de caducar el año el equipo móvil presentó fallas de funcionamiento, por lo que la denunciante llevó el celular al servicio técnico, en donde fue recibido por el ejecutivo respectivo, quien al revisar el aparato registra que el equipo efectivamente presentaba falla en el auricular, sin perjuicio de lo cual, se encontraba en buenas condiciones, y sólo con desgastes producto del uso normal, recibiendo el celular para su ingreso al servicio mencionado, de acuerdo al documento de fojas 6.
- Que al momento de hacer retiro de su equipo móvil, la denunciante es informada por el Servicio Técnico que éste no fue reparado aduciendo la presencia de marcas de golpe las que afectaban su funcionamiento, no siendo abarcable dicho daño por la garantía, como consta en documentos rolantes a fojas 7 y 8.
- Que de acuerdo a los antecedentes, ha quedado establecido en primer lugar que la denunciante hizo uso de la garantía del equipo Apple dentro del plazo de cobertura, y que al recibir el equipo, la denunciada no sólo realizó las observaciones pertinentes del estado actual del equipo, sino que recibió el móvil para su reparación, bajo la cobertura de la garantía mencionada.
- Que de acuerdo a las inspecciones efectuadas por la denunciada, queda de manifiesto que el equipo se encontraba en buenas condiciones, y sólo con un leve desgaste por su uso normal, lo que indudablemente corresponde a un daño básico y secundario, perfectamente cubierto por las condiciones generales de toda garantía, y con mayor razón por una garantía especial de la marca Apple, como la de autos.
- Que sin perjuicio de lo anterior, la denunciada negó la cobertura de la garantía aduciendo un daño irreparable en el equipo, que afectaría su funcionamiento, circunstancia que no fue acreditada por Telefónica Móviles Chile S.A.
- Que esta forma ha quedado demostrado que Telefónica Móviles Chile S.A., no dio cumplimiento a las condiciones en que se ofreció el producto, al desechar la aplicación de la garantía incorporada en el servicio, aduciendo una falla irreparable y notoria, de la que no se advirtió en su oportunidad.



- Que por su parte resulta innegable la lesión o agravio sufrido por la actora a raíz del incumplimiento en las condiciones de la garantía adicional incluida en el equipo contratado, viéndose sometida a una incomunicación diaria al no contar con el servicio que había contratado.

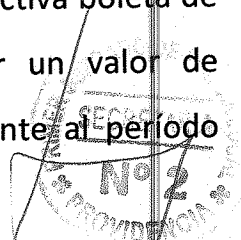
4- Que, en consecuencia de los antecedentes expuestos, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida por la denunciante, junto a los demás autos, el sentenciador concluye que Telefónica Móviles Chile S.A., con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor al no respetar los términos y condiciones del servicio ofrecido, principalmente el incumplimiento de la garantía incorporada al equipo móvil, situación que configura infracciones a los artículos N° 12, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **EN LO CIVIL:**

5.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Telefónica Móviles Chile S.A., da origen a la indemnización de perjuicios a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, y 12 y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6.- Que no obstante lo señalado en el considerando anterior, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, se deben distinguir los conceptos aludidos en la acción civil de autos a saber:

- La demandante solicitó la suma de \$274.990 (doscientos setenta y cuatro mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, incluyendo dentro de esta categoría la suma de \$249.990 (doscientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por el valor actual del equipo telefónico iPhone 5 16GB, \$20.000 (veinte mil pesos) por el valor de estacionamiento en Costanera Center, y \$5.000 (cinco mil pesos) por las llamadas a la sucursal denunciada. En cuanto al primer punto, la demandante acompañó tanto la respectiva boleta de ventas y servicios, correspondiente al costo del equipo por un valor de \$175.169, como la respectiva factura electrónica correspondiente al período



comprendido entre mayo y junio de 2014 con su correlativo comprobante de pago, documento que indica el valor de la cuota N° 12 por concepto de arrendamiento del equipo por un monto de \$12.167. De este modo es factible acreditar que la denunciante había cancelado tanto la cuota preferente de arrendamiento como las siguientes 12 cuotas, de un total de 18 que en definitiva alcanzan la suma de \$321.174. En cuanto a los gastos por estacionamiento y llamadas telefónicas, al no ser acreditados por la demandante, el sentenciador no concederá resarcimiento pecuniario alguno por dichos conceptos.

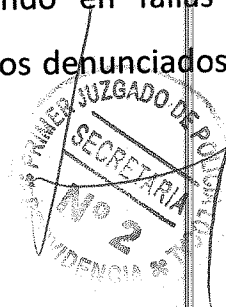
- Asimismo, la denunciante demandó por concepto de daño moral la suma de \$105.000 (ciento cinco mil pesos), consistente en dolores, stress, angustia y en general, los padecimientos propios sufridos con ocasión de la situación descrita, existiendo en este caso, a juicio del tribunal, un daño moral causado por la negligente prestación del servicio ofrecido.

Así la conducta infraccional imputada en el considerando cuarto, ocasionó a la demandante molestias que constituyen lo característica necesaria del daño moral cuya indemnización se solicita, por lo cual el sentenciador hará lugar a ella.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **SE DECLARA,**

A.- Que se condena a **TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M. (treinta unidades tributarias mensuales), por vulnerar los preceptos legales establecidos en los artículos N° 12, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al actuar con negligencia causando menoscabo al consumidor, por no respetar los términos de la prestación del servicio ofrecido, incurriendo en fallas o deficiencias en la calidad del servicio, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 34 y siguientes, con costas.



B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 34 por **PAOLA ANDREA ALLENDES FERNÁNDEZ** contra **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, ambos anteriormente individualizados, en cuanto se condena a pagar a la demandante la suma de \$249.990 (doscientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente, y la suma de \$105.000 (ciento cinco mil pesos) por concepto de daño moral, ambos con costas.

C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la infracción y la de pago efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL Nº 36.857-1-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

