



Causa Rol N°19.002-8-2015

Las Condes, dieciocho de Enero de dos mil dieciséis.

A fojas 9 y siguientes **ALFREDO EMANUEL VERGARA GALLEGOS**, C.I. N° 16.919.502-1, Técnico Jurídico, domiciliado en Capitán Ignacio Carrera Pinto Block 138-B, Dpto. 403, Villa Los Presidentes Ñuñoa, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MOVISTAR MOVIL**, sociedad comercial representada por **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, con domicilio en Avda. Providencia N° 111, Providencia, fundamentando sus acciones en que con fecha 8 de Mayo de 2015 adquirió en dicha empresa, un equipo celular marca Motorola Moto Maxx Negro, pagando una cuota inicial de \$317.646.-, presentando fallas el día 9 de Julio de 2015, por lo que ingresó al Servicio Técnico para un diagnóstico por problemas de audio y batería, razón por la que con fecha 17 de ese mes solicitó a la denunciada el cambio de equipo o devolución de los dineros pagados, aduciendo la garantía legal que le asistía, negándose Movistar, retirando el equipo sin firmar ningún documento e indicando su disconformidad. Añade que interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin resultado alguno, vulnerándose sus derechos como consumidor, infringiéndose los artículos 20 y 23 de la Ley N° 19.496, demandando en consecuencia el pago de la suma total de **\$772.946.-** (setecientos setenta y dos mil novecientos cuarenta y seis pesos) que se desglosa en \$672.946.- por concepto de daño emergente y \$100.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas, acciones cuya notificación se certifica a fojas 27.

A fojas 16 **VERGARA GALLEGOS** ratifica las acciones incoadas a fojas 9 y siguientes, reiterando que con fecha 9 de Julio de 2015 ingresó el equipo al servicio técnico de Movistar por problemas en la batería y de audio, entregándosele aparentemente reparado con fecha 17 de Julio de ese año, sin embargo ese mismo día volvió a fallar por lo que solicitó la mediación de SERNAC, sin que se solucionase el problema.

A fojas 25 **MATIAS RUIZ LEIVA**, abogado, en representación de **TELEFONICA**

MOVILES CHILE S.A., presta declaración indagatoria por escrito exponiendo que el actor con fecha 8 de Mayo de 2015 renovó su antiguo teléfono celular por uno marca Motorola, modelo Moto Maxx, en virtud de un contrato de arrendamiento con opción de compra, pagando la suma de \$317.646.- al contado y 18 cuotas de arrendamiento por un valor \$11.444.- cada una, teléfono que fue ingresado al Servicio Técnico con fecha 9 de Julio de 2015 por presentar fallas, razón por la que se procedió a cambiar el auricular, reinstalar el sistema operativo, realizándose pruebas de parámetros de transmisión y recepción y limpieza general, siendo solucionadas todas las posibles fallas, retirando el cliente conforme el equipo con fecha 17 de Julio de 2015, otorgándosele además un descuento equivalente al 20% en su cuenta por un lapso de 6 meses.

Con fecha 17 de Diciembre de 2015, a fojas 40 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación ésta no se produce, ratificando el actor las acciones deducidas, solicitando sean íntegramente acogidas, con costas.

Por su parte la denunciada y demandada contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 30 en la que solicita el rechazo de las acciones deducidas con costas, reiterando los descargos formulados a fojas 25, alegando la inexistencia de la infracción contemplada en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, toda vez que se acogió el reclamo del consumidor, se reparó el aparato telefónico y fue retirado conforme por el actor y respecto del artículo 23 del cuerpo legal citado porque la empresa ha actuado diligentemente al acceder a la reparación solicitada, sin costo alguno para el cliente y sin haber causado menoscabo al consumidor. Por último agrega que la indemnización reclamada no se condice con la entidad, gravedad y naturaleza de los daños que se reclaman, no existiendo tampoco un daño moral que resarcir por no darse los presupuestos para ello.

En relación a las pruebas presentadas, el querellante y demandante presentó a los testigos **ALFREDO MANUEL VERGARA BARAHONA** y **LILIANA ANDREA PAREDES**



CONCHA, quienes deponen a fojas 40 y siguientes siendo tachados de contrario y acompañó con citación los documentos agregados a fojas 1 y siguientes. A su vez la parte de **MOVISTAR** acompañó los rolantes de fojas 37 a 39, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

1°. Que, el querellante y demandante presentó a los testigos **ALFREDO MANUEL VERGARA BARAHONA** y **LILIANA ANDREA PAREDES CONCHA**, quienes deponen a fojas 40 y siguientes, siendo tachados por la querellada y demandada, el primero por la causal del N° 1 y N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil y la segunda por la del N° 6 de esa disposición, en razón de los vínculos personales que tienen con el actor.

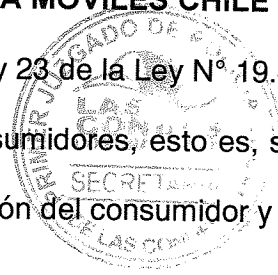
2°. Que la parte que presenta a los deponentes solicita se les tome declaración ya que no posee otros testigos que tengan conocimiento de los hechos.

3°. Que, **VERGARA BARAHONA** al prestar declaración reconoce que el actor es su hijo y **PAREDES CONCHA**, su novia.

4°. Que, atendido lo dispuesto en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil que establece como causal de inhabilidad la calidad de pariente y amistad íntima, como sucede en este caso, a juicio del Tribunal los indicados testigos carecen de la imparcialidad necesaria para declarar, razón por la que la tacha formulada será acogida.

En cuanto al fondo:

5°. Que en estos autos, se trata de establecer en primer término, la responsabilidad infraccional que pudiere corresponder a la querellada **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. (MOVISTAR MOVIL)**, en la supuesta infracción a los artículos 20 y 23 de la Ley N° 19.496, que fija las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, si en su calidad de proveedor de servicios respetó el derecho de opción del consumidor y los



términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales fue contratado.

6°. Que, no existe controversia respecto de la adquisición de un equipo telefónico celular, el precio pagado y el ingreso al Servicio Técnico de Movistar para la reparación de las fallas que presentó dicho teléfono.

7°. Que, el reclamante sostiene que con fecha 9 de Julio de 2015, el equipo celular adquirido con fecha 8 de Mayo de 2015 presentó fallas y si bien reconoce que éste fue reparado y retirado conforme por él con fecha 17 de Julio de 2015, señala que ese mismo día este producto falló nuevamente por lo que presentó un reclamo ante SERNAC (no ante el proveedor), fundado en que no se le habría aceptado la devolución del teléfono y reembolso del dinero como indica en su querella.

8°. Que, de los artículos 20 y 21 de la mencionada Ley fluye el derecho a opción del consumidor, a la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en caso de deficiencia del producto (artículo 20 letra c), debiendo ejercitarse estos derechos **ante** el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. y si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió.

9°. Que, conforme al mérito del documento acompañado por el actor a fojas 8 y que dice relación con el reclamo formulado por éste ante el SERNAC existe un reconocimiento en el sentido que solicita la reparación del producto, según lo expone textualmente a fojas 8: **"lo dejó en reparación"**. El mismo reconocimiento es deducido de su declaración indagatoria de fojas 16 en que afirma que **"el 17 de Julio me lo entregaron, yo lo retiré y lo probé ahí mismo y funcionaba"**; y si bien aduce que ese mismo día empezó a fallar no hay pruebas al respecto, como tampoco las hay que por esta razón reclamó nuevamente ante el proveedor, como lo exige la Ley de Protección al Consumidor, sino que simplemente recurrió al Sernac con el fin de que se le haga devolución del dinero pagado.

10°. Que, en tales condiciones y por lo que hasta aquí se ha reseñado no cabe sino concluir que el consumidor eligió como una de las tres alternativas establecidas en el inciso 1° del artículo 20 de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la opción de reparación gratuita del bien excluyendo la de reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada.

11°. Que a lo dicho es posible destacar que como consta del documento agregado a fojas 39 emanado de la querellada y demandada, que la garantía de los equipos es por un año y ésta sólo cubre desperfectos de fabricación.

12°. Que, por lo razonado y en orden a determinar la responsabilidad de la denunciada y demandada debe señalarse que no encontrándose acreditados los fundamentos de la querella infraccional incoada a fojas 9 y siguientes, ésta será necesariamente rechazada, por ser obligación del querellante y demandante conforme al artículo 1698 del Código Civil la carga de la prueba y quien debe acreditar la efectividad de las proposiciones fácticas en que apoya sus pretensiones.

13°. Que, de igual manera y en estas circunstancias procede rechazar la acción civil de indemnización de perjuicios, por ser contraria a lo concluido precedentemente en el aspecto infraccional.

14°. Que, finalmente, es del caso hacer presente que conforme lo preceptúa el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento de los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes del caso en concreto, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

VISTOS, además y teniendo presente: Lo prevenido en la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

- Que, se rechaza la querella infraccional y demanda civil de fojas 9 y siguientes incoada por **ALFREDO EMANUEL VERGARA GALLEGOS** en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. (MOVISTAR MOVIL)** por lo considerado en los números 9° y siguientes de esta sentencia.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 19.002-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza doña MARIA TERESA RUIZ GAJARDO. SECRETARIA (S).



Las Condes, 01 de Febrero de 2016.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 46 A 51 DE
AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 19.002-8- 2015.-

