

ROL N° 4893-2012

SANTIAGO, veintiuno de Julio de dos mil catorce

Revocada

24-3-11

rol 1572

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia y demanda interpuesta por **PEDRO ABEL AGUIRRE ALVAREZ**, ingeniero civil químico, domiciliado en la calle Jorge Matte N° 2462, departamento N° 205, comuna de Providencia, 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 \$ 3.056.194 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. La suma demandada la descompone en \$1.056.194 por concepto de daño emergente, y \$2.000.000 por concepto de daño moral.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 30 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 53 a 77.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 78, donde la denunciada y demanda contesta por escrito que se agregó a fojas 35 y siguientes.

A fojas 81 el escrito de réplica de la contestación del denunciante.

Y la resolución de fojas 96, 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 **PEDRO ABEL AGUIRRE ALVAREZ**, en contra de **ENTEL S.A.**, por supuesta infracción a los artículos 21, 25, 140, y 23 de la Ley N° 19.496.

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

- 1.- Que el 26 de julio de 2010, contrató dos planes de celulares marca blackberry modelos 8220 y 8520.
- 2.- Que por el celular marca blackberry modelo 8220 pagó \$161.994, cuota inicial más 18 meses de arriendo, y debiendo firmar el contrato por 18 meses con la denunciada.
- 3.- Que a partir del día 31 de enero de 2011, este equipo comenzó a presentar fallas consistentes en: sin conexión, se apaga, conexión lenta, por ello el día 3 de febrero de 2011

nuevamente el equipo ingresó al servicio técnico presentando las mismas fallas, siendo cambiado el equipo por uno nuevo según el informe de la denunciada

4.- Durante el año 2011 el teléfono ingreso al servicio técnico los días 31 de enero, 3 de febrero, 4 de octubre, 12 de octubre, 28 de octubre, 20 de diciembre, y finalmente el teléfono entregado el 26 de diciembre de 2011 presentado como nuevo, presentó las mismas fallas que el original.

5.- Debido a estos hechos debió suscribir un nuevo contrato para cambiar el modelo del equipo, siendo obligado por la empresa a firmar otro contrato por 18 meses, pagando una suma inicial por dos equipos Iphone 4, por \$159.990 más arriendo de \$20.990, pagando una cuota mensual por el servicio de \$ 32.000 por cada teléfono.

6.- Que en consecuencia la denunciada al no cambiar gratuitamente el teléfono infringió las normas sobre garantía legal, teniendo además serias dudas que los teléfonos entregados no eran nuevos sino que refaccionados.

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

1.- Que la empresa no ha cometido infracción alguna a las normas de la ley 19.496, y siempre se ha dado pleno respeto al derecho de garantía del consumidor.

2.- Que durante el plazo de garantía voluntaria ENTEL dio estricto cumplimiento a las normas legales sobre garantía y a los términos y condiciones en que se obliga para con su cliente, e incluso realizó excepciones comerciales en el caso de autos

3.- Que Entel garantiza el buen estado de funcionamiento de los equipos en condiciones de uso ambiental normal, excluyendo los daños imputables al usuario, esta garantía se hace efectiva a través del servicio técnico de la marca, y ella dura un año desde la fecha de adquisición de los equipos, y seis meses para las baterías.

4.- Que el denunciante adquirió el equipo objeto de la denuncia el 26 de julio de 2010, por lo que el plazo de garantía voluntaria expiró el 26 de julio de 2011, habiendo ingresado el equipo el denunciante antes de esa fecha los días 31 de enero y 3 de febrero de 2011, por lo que se dio plena cobertura al consumidor

5.- Que con fecha 4 de octubre de 2011, una vez extinguida la garantía voluntaria como la legal, el denunciante vuelve a ingresar el equipo al servicio técnico, y se le informa que

el valor de reparación era de \$ 32.000 que el cliente no aceptó por estimar que estaba dentro de garantía.

6.- Que ante los reclamos se accedió a reparar el equipo sin costo para el cliente, y posteriormente y ante una nueva falla se le entregó un nuevo en perfecto estado de funcionamiento.

7.- Que el 20 de diciembre de 2011 el denunciante vuelve a ingresar el equipo al servicio técnico, y nuevamente y ante las fallas se le cambió el equipo.

8.- Que finalmente con fecha 27 de diciembre de 2011, el denunciante celebró un nuevo contrato ahora por dos equipos Iphone 4, contrato actualmente vigente.

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 precisar 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 dichos de ambas partes, la cronología de los hechos es la siguiente:

- 1.- 26 de julio de 2010, el denunciante adquiere dos equipos a la denunciada
- 2.- Que los equipos gozaban de una garantía voluntaria de 1 año, expirando el 26 de julio de 2011
- 3.- Que el teléfono modelo 8220 fue ingresado al servicio técnico en las siguientes fechas:
 - 3.a) 31 de enero 2011
 - 3.b) 3 de febrero de 2011, en esta oportunidad se cambia **equipo por uno nuevo**
- 4.- 4 de octubre de 2011, ingresa nuevamente este al servicio técnico, se le entregó **uno nuevo**.
- 5.- 20 de diciembre de 2011 vuelve a ingresar el equipo al servicio técnico, y nuevamente **se le cambió el equipo al cliente**.

OCTAVO: Que conforme con lo expuesto, y estando las partes contestes en cuanto en que el aparato de telefonía móvil debió ser reemplazo al menos tres veces, 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 y que el servicio de postventa fue deficiente.

NOVENO: Que en cuanto a la alegación de no haber infracción a las normas de garantía legal, estas será rechazada por cuanto al existir entre las partes un contrato de arrendamiento con opción de compra es lógico que el arrendador esté obligado a procurar un equipo que funcione, lo que en el caso de autos es claro que no ocurrió, por lo que el sentenciador se forma la convicción que los hechos denunciados son efectivos, y que ellos constituyen infracción a los artículos 12, 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:

DÉCIMO: Que a fojas 1 rola la demanda interpuesta por **PEDRO ABEL AGUIRRE ALVAREZ**, 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 \$ 3.056.194 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. La suma demandada la descompone en \$1.056.194 por concepto de daño emergente, y \$2.000.000 por concepto de daño moral.

NOVENOPRIMERO: 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.

DÉCIMOSEGUNDO: Que determinados los hechos en el aspecto infraccional, corresponde analizar el eventual deterioro patrimonial que pudo experimentar la demandante, el que asciende en concepto del tribunal a la suma de \$161.994, suma pagada por el equipo, rechazándose las demás sumas demandadas, por no existir prueba que lo acredite fehacientemente.

DÉCIMOTERCERO: 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.

DÉCIMOSCUARTO: Que el sentenciador regula prudencialmente el monto total de los daños morales causados a la demandante en la suma de \$700.000.-

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 12, 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 50 UTM .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 \$861.994 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 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.