REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ARICA

Punto 60

Causa Rol N° 1035/2016 (AP)

Arica, veintiséis de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 12 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por Miguel Duran Díaz, Run N° 7.680.110-K, empleado, domiciliado en pasaje Cuya N° 1975, Población San José, de Arica, en contra de Entel Telefonía Local S.A., Rut N° 96.697.410-9, representada por Cristián Luna, ambos con domicilio en calle 21 de mayo N° 227, de Arica. Fundó su denuncia infraccional, en que con fecha 23 de agosto de 2016, contrató los servicios de Entel para la instalación de un decodificador, concurriendo un técnico ese mismo día, en horas de la tarde a hacer la instalación, en esos momentos escuchó un ruido fuerte, al que no prestó atención, aproximadamente 20 minutos después, el técnico le señaló que ya estaba todo instalado, y le enseñó a usar el decodificador, apagó el televisor y le solicitó que firmara la orden de trabajo. Que, momentos después llegó un vecino, a quien solicitó le enseñara a usar el decodificador, percatándose en ese momento, al encender el televisor, que éste tenía una luz verde en la parte superior de la pantalla, y dos manchas a costado del televisor, momento en el que le preguntó si se le había caído el televisor, ya que tenía abierta parte del costado, y le respondió que no, le preguntó al técnico y este respondió que no se le había caído el televisor. Al día siguiente concurrió a Entel, y solicitó hablar con el gerente quien le preguntó el nombre del técnico, y que enviarían a otro técnico para revisar el televisor LED. Al concurrir el segundo técnico, indicó que no podía hacer nada ya que el sólo instalaba decodificadores, y le recomendó que fuera nuevamente a la empresa. En esta ocasión no fue atendido por el gerente, siendo derivado a una ejecutiva, quien le señaló que enviaría otro técnico, cuestión que no se cumplió. Ante la falta de respuesta de la empresa, concurrió a SERNAC, el 30 de agosto de 2016, y solicitó le hicieran entrega de un televisor LED de la misma marca, modelo y características, respondiendo la empresa el 07 de septiembre, que el área de control de daños ya se encontraba en conocimiento del suceso, y que se contactarían con él, agregando que se habría gestionado un descuento total en la boleta correspondiente al mes de septiembre de 2016, ofreciendo disculpas por las molestias derivadas de la situación. Expone que, sin embargo, no quedó conforme con la solución otorgada, ya que el televisor quedó en mal estado a causa de la negligencia del técnico de Entel, lo cual no le permite ver televisión como corresponde, ya que aparecen luces y una raya verde en la pantalla. Que, con su actuar, la denunciada ha infringido los artículos 3 letras b), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. En cuanto

a la demanda civil de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los hechos denunciados y señala que los daños provocados corresponden a $210.000.- por concepto de daño emergente, correspondiente al valor del televisor Led, marca Sony, de 40 pulgadas, más gastos de movilización para concurrir a las oficinas de la denunciada y del Sernac; y $500.000.- por concepto de daño moral, fundamentado en las molestias, pérdida de tiempo, la indiferencia de la empresa, tramites, al no recibir solución a su problema, y al no poder ver televisión como corresponde.

A fs. 15 vta., rola la resolución del Tribunal que ordenó citar al representante legal de la denunciada a prestar declaración indagatoria, y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 16 rola notificación personal a la denunciada y demandada civil de fs. 12 a 15, y su proveído de fs. 15 vta., por medio de su jefa de local Solange Vásquez, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 17 a 18 vta., rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor haciéndose parte en estos autos.

A fs. 55 y 55 vta., rola audiencia de contestación y prueba.

A fs. 59 rola resolución del Tribunal "Autos para fallo."

Considerando y teniendo presente.

Primero: Que, a fs. 55 y siguientes, rola la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Miguel Francisco Duran Díaz, del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Arica y Parinacota, representado por su abogado Yasna Zepeda Lay, y de la parte denunciada y demandada civil de Entel Telefonía Local S.A., representado por el Egresado de Derecho Pablo Leiva Villalobos.

La parte denunciante y querellante de Miguel Duran Díaz ratificó la denuncia y demanda civil en todas sus partes.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota ratificó la presentación de fs. 17 a 18 vta., en la que se hace parte.

La parte denunciada y demandada civil Contestó la denuncia y demanda civil por escrito y solicitó el rechazo de ambas acciones, con costas. Fundó su solicitud en que, según sus registros, con fecha 24 de agosto de 2016, Miguel Duran Díaz, contrató con ENTELPHONE el servicio de Televisión Hogar Súper HD. Con motivo de dicha contratación se concurrió al domicilio para efectuar la instalación del decodificador, la que fue hecha por un técnico calificado, sin existir reclamo alguno por parte del denunciante, cuenta de ello, es que firmó la hoja de instalación conforme. Expuso que no es un hecho controvertido entre las partes que una vez efectuada la visita del técnico de Entelphone, el denunciante se encontraba conforme con ésta, por lo que la instalación de los servicios fue

efectuada a satisfacción del cliente. Que, con posterioridad al retiro del técnico detectó que su televisor se habría caído, cuestión que sería responsabilidad del técnico. Que, en atención a lo anterior, con fecha 31 de agosto de 2016, se interpuso el reclamo N° R2016O1041657 ante el Sernac, en los siguientes términos "*El día 23 de agosto llamé a esta empresa para que viniera a instalarme un televisor Sony Smart TV de 40, cuando fue el técnico empezó a trabajar para instalarlo, no había ningún problema, cuando quedó sólo el técnico sentí un ruido, pero no le di importancia, llegó un amigo que es eléctrico, vino a ver la instalación, y se percató que al encenderlo con el control la luz que enciende se veía expandida, mi amigo me dice que miraba el equipo que estaba abierta la pantalla, me dice que este equipo se cayó, yo le respondí que no. A raíz de eso creo que el ruido fue que el televisor se le cayó al técnico.*" Expone que del reclamo se puede afirmar que el denunciante no identifica correctamente el servicio contratado, toda vez que el que corresponde es el de televisión hogar y no de televisor propiamente tal; que, el técnico instaló un decodificador, y, en ningún caso, un televisor; que el denunciante no tiene claridad respecto del origen de los daños que presenta el televisor, y que no existe prueba alguna de que los daños que presenta el televisor del denunciante fueran producto de la manipulación del técnico de la denunciada, en otras palabras, no consta que le televisor se le haya caído al técnico de Entelphone, y que aun cuando se acrediten los daños, estos no pueden ser atribuidos a la denunciada. Expuso que la denunciada y demandada civil ha estado permanentemente en contacto con el denunciante, sin perjuicio de ello, éste no ha aportado antecedentes suficientes para acceder a la solución requerida. En cuanto a los fundamentos de derecho, fundó la infracción en los artículos 3, letras b), d) y e), 12 y 23 de la Ley sobre Protección a los Decehos de los Consumidores. En cuanto a la demanda civil, fundó su petición en los hechos de la denuncia, y expuso que los daños ocasionados corresponden a daño emergente, ascendiente a $210.000.- correspondiente al valor del televisor LED marca Sony, de 40 pulgadas, más gastos de movilización, y daño moral por la suma de $500.000.- por las molestias, pérdida de tiempo en hacer reclamos, la indiferencia de la empresa, al trámite y no darle una solución a su problema, además de no poder ver televisión.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a una conciliación, la que se produjo, se ofreció pagar a la la suma única y total de $285.000.- mediante transferencia bancaria a la cuenta Rut del denunciante, Banco Estado N° 7.680.110-K, en el plazo máximo de tres días hábiles a partir de la fecha del comparendo, sin que ello implique un reconocimiento de responsabilidad en los hechos; La parte denunciante y demandante civil aceptó el ofrecimiento manifestando su entera conformidad. La parte denunciante y demandante civil se desiste de la denuncia

infraccional y demanda civil, reservándose el derecho de solicitar el cumplimiento del avenimiento en caso de incumplimiento de la denunciada y demandada civil. Las partes acordaron que cada uno pagará sus costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento del acuerdo alcanzado.

Tercero: El Tribunal recibió la causa a prueba y fijó como hecho pertinente sustancial y controvertido, el siguiente "1.- Efectividad de los hechos denunciados."

Cuarto: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor no rindió prueba alguna.

Quinto: Que, en su oportunidad el denunciante y demandante civil Miguel Duran Díaz, se desistió de sus acciones, alegó infracción a los artículos letras b, d y e, 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Que a este respecto es necesario dejar asentado el hecho de que el supuesto actuar del técnico no puede enmarcarse dentro de la hipótesis de los derechos de consumidor. A mayor abundamiento, es un hecho no indubitado que el trabajo se recibió conforme. Por su parte, similar situación se da respecto de la disposición contenida en el artículo 12 del mismo cuerpo de normas, toda vez que la obligación de Entelphone, era la instalación de un decodificador, el que, como se ha señalado fue puesto a disposición Miguel Duran Díaz, sin ulterior reclamo, cuestión que es aplicable a la hipótesis del artículo 23.

Sexto: Que, habida cuenta de que no se ha logrado establecer por la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor la efectividad de los hechos denunciados, se rechazará la denuncia interpuesta a fs. 12 y siguientes en contra de la empresa Entel Telefonía Local S.A.

Séptimo: Que, habiéndose desistido el demandante civil de la demanda de indemnización de perjuicios, resulta inoficioso emitir pronunciamiento respecto de ella.

Octavo: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 3 letra b) d) y e), 23 y 24, 37 y 39 B, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

RESUELVO:

En cuanto a lo infraccional

Acuerdo y del
62

1. Se rechaza la denuncia infraccional de fs. 12 deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Miguel Durán Díaz.

2. Se absuelve a la denunciada Entel Telefónica Local S.A., por no haberse acreditado los hechos de la denuncia.

3. Cada parte pagará sus costas.

Pronunciada por don LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

ARICA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ARICA CHILE

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 26 ENE 2017
SECRETARIO