

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

73
SECRETARIA
7
12/12

Maipú, diecisiete de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

1.- A fojas 5 y siguientes, comparece **MÓNICA TORO RIVAS**, educadora, domiciliada en Pasaje Totoral N° 290, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL S.A.**, representada por **RICHARD BÜCHI**, ambos domiciliados en Avenida Pajaritos N° 1790, 4B, comuna de Maipú, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación, que a fines del mes de octubre del año 2014, se "portó" a la compañía denunciada con un plan de 18 mees y que incluía un equipo marca Sony ZR costo 0, con una garantía de un año. Agrega que en el mes de abril del presente año, dicho aparato no respondió cuando quiso realizar una llamada, percatándose de que tenía una trizadura en la pantalla, por lo que concurrió a la sucursal de Entel en Maipú para hacer efectiva la garantía, lugar en el que no acogieron su pedido, devolviéndole el teléfono malo y señalándole que debía pagar \$90.000- por el cambio de pantalla. Agrega que la empresa Sony dio un comunicado informando que el teléfono ZR salió con una falla en el templado de la pantalla, tal como se ve su teléfono. Después de mucho insistir, reingresó el equipo al servicio técnico para que respondieran por la garantía. El equipo presenta problemas de comunicación y señal de internet, a lo que todavía no obtiene solución. Finalmente, señala que recibió un cargo en su cuenta por el monto de \$60.000 correspondiente a un aparato de reemplazo, lo que le parece abusivo e incorrecto, por no cumplir con las expectativas de funcionamiento. Acusa transgresión al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos y solicita, por concepto



de daño directo, la suma de \$358.200-, correspondiente al valor del plan de 18 meses, que no pudo cumplir a cabalidad por la deficiencia en los servicios ofrecidos -incluyendo el aparato-, más \$25.000-, por la notificación de la demanda, y la suma de \$60.000 por gastos de movilización a las sucursales de la demandada. En cuanto al daño moral, configurado por un empeoramiento en su estado de salud debido al problema denunciado, solicita la cantidad de \$3.000.000-, más las costas de la causa.

74
SETE
Ivato

2.- A fojas 5, consta estampado receptorial de notificación de las acciones de autos a ENTEL S.A., representada por RICHARD BÜCHI, de fecha 21 de octubre de 2015.

3.- A fojas 70, se realizó el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MÓNICA DEL CARMEN TORO RIVAS, y en rebeldía de ENTEL S.A., representada por RICHARD BÜCHI. La actora ratifica la denuncia y la demanda, con costas, haciendo presente que el aparato telefónico original sigue en poder de la denunciada y demandada, y el aparato de reemplazo fue devuelto por cobrársele la suma de \$79.990- por mantenerlo en su poder. Rinde en este acto prueba testimonial.

4.- A fojas 72, se decreta autos para fallo y,

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que MÓNICA TORO RIVAS denuncia a ENTEL S.A. con motivo de haber adquirido un plan de telefonía móvil vigente durante 18 meses con la empresa demandada, cuyo equipo telefónico presentó fallas por bloqueo de la pantalla a raíz de una trizadura de ésta, además de problemas de señal, por lo que no pudo hacer un uso correcto del producto, y



sin que la denunciada accediera al cambio del equipo cuando intentó hacer valer la garantía ofrecida, vulnerando con ello lo señalado en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496.

75
SESENTA
y
CINCO

SEGUNDO: Que, para acreditar sus afirmaciones, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 6 a 14, tres órdenes de trabajo de ingreso al Servicio Técnico del mismo aparato celular, en los meses de abril, mayo y junio de 2015 respectivamente.
- 2) A fojas 15 y 16, dos informes técnicos sobre el equipo, de los meses abril y mayo de 2015.
- 3) A fojas 17 a 30, siete comprobantes de Requerimiento de la denunciada por el aparato celular.
- 4) A fojas 31, copia de extracto del contrato donde la denunciada se compromete a respetar el derecho de garantía.
- 5) A fojas 32, Garantía de la empresa Sony, donde se indica que el aparato tiene un año de garantía.
- 6) A fojas 33 a 37, impresiones de e-mail donde la empresa Sony hace las diferencias entre un aparato celular que ha sido maltratado y el que tiene fallas de fábrica, como el caso de la denunciante.
- 7) A fojas 38, documento simple de respuesta de Entel a la demandante, según le habría indicado Sony.
- 8) A fojas 39 a 65, seis estados de tráfico de llamadas, donde se demuestra que no se usó nunca internet por falta de cobertura y cobros indebidos pagados por la denunciante.
- 9) A fojas 66 y 67, dos detalles de reclamos realizados por la denunciante a Entel, con fechas 27 de mayo y 7 de julio de 2015.
- 10) A fojas 68, impresión de respuesta de Entel a la denunciante, donde se le informa que no es acogida la petición de no cobro del aparato de reemplazo, y que éste tiene un valor de \$79.990-.



11) A fojas 69, documento de devolución del aparato de reemplazo, el día 16 de octubre de 2015, siendo suspendido el servicio.

TERCERO: Que de las pruebas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, y no controvertidas en autos dada la rebeldía de la parte denunciada, y siendo un hecho público y notorio como se puede advertir de una simple búsqueda en internet del problema denunciado por la actora, que efectivamente los teléfonos de la marca Sony de varios modelos, entre ellos el ZR, vienen con un problema de fábrica, el que la mencionada empresa incluso se ha comprometido a reparar gratuitamente. Debe señalarse además que, habiéndose negado la denunciada a hacer valer la garantía que obraba sobre el producto, debe conocer el problema en atención al rubro que explota, y mediando además reclamos en relación a la cobertura de los servicios como señal de telefonía e internet, a este sentenciador le es posible establecer que efectivamente, la denunciada no ha cumplido el contrato celebrado con la denunciante en los términos que éste establece, lo que vulnera el artículo 12 de la ley 19.496, así como el artículo 23 del mismo cuerpo legal cuando fue requerida por la denunciante, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

CUARTO: Que MÓNICA TORO RIVAS demanda a ENTEL S.A., representada por RICHARD BÜCHI, por los perjuicios ocasionados con motivo de la infracción denunciada a fojas 1 y siguientes, los que avalúa en la suma de \$443.200-, por concepto de daño directo, más la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral. En este sentido, establecida la infracción a los preceptos de la ley 19.496 citados en el considerando anterior, es deber de la demandada responder por los perjuicios ocasionados a la demandante, acorde a lo preceptuado en el artículo 3 letra e) del mismo cuerpo legal.



77
SEPTIMA
SIETE

QUINTO: Que la demandante aporta a fojas 39 a 65, registros de tráfico de uso del teléfono celular para tratar de acreditar el perjuicio económico sufrido. Sin embargo, no es posible distinguir de dicho medio de prueba lo cobrado de forma justificada, que responde al uso efectivo del aparato celular, de lo que la demandante considera injustificado, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, fijará prudencialmente el monto a indemnizar por concepto de daño directo, la suma de \$100.000.- que la demandada deberá pagar a la actora por dicho concepto. En cuanto a lo solicitado por concepto de notificación de la demanda, ésta será rechazada por corresponder su regulación a la parte de la determinación de las costas de la causa, así como lo solicitado por concepto de movilización, por falta de acreditación en autos.

SEXTO: Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ... "basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 - 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el daño psicológico que padeció la denunciante a causa del incumplimiento de las obligaciones de la demandada. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no se admite indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar, pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación. Por



esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos).

SÉPTIMO: Que, por haber sido vencida la parte denunciada y demandada de autos, y considerando además su rebeldía durante todo el proceso, ésta deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a ENTEL S.A., representada por RICHARD BÜCHI o por quien ejerza las funciones de representante legal, al pago de una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

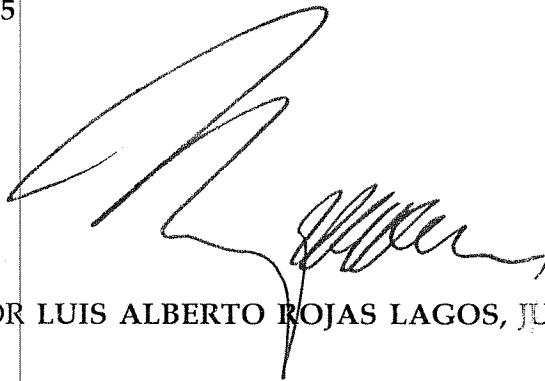
2) Que se acoge la demanda de fojas 11 y siguientes presentada por MÓNICA TORO RIVAS en contra de ENTEL S.A., representada por RICHARD BÜCHI o por quien ejerza las funciones de representante legal, condenándosele a pagar la suma de \$100.000.-, por concepto de daño directo y \$200.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$300.000.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

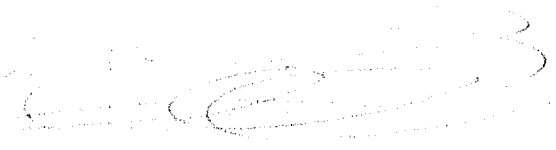


Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 9869-2015



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.


AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.



79
sentencia.
NUEVE

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
M A I P U

002638



REF: Remite copias de sentencia que indica

OFICIO N° 493-17

Maipú, 09 de Junio del 2017.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 Bis de la Ley 19.496 cumpla con remitir compulsas de las sentencias dictadas por este Tribunal por infracción a los Derechos de los Consumidores en las siguientes causas:

Rol 10.512-2015 caratulado "Saguas con Latam Airlines Group S.A."
Rol 9869-2015 caratulado "Toro con Entel"

Adjunto encontrará copias de las sentencias ejecutoriadas indicadas precedentemente.

Saluda atentamente a Ud.



Juez Titular



Secretaria Abogada

AL SEÑOR
DIRECTOR
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
TEATINOS 50 ENTREPISO B
SANTIAGO