La Florida a veintidós de Febrero de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia y demanda de fojas 7 y ampliación de fojas10, la declaración indagatoria prestada a fojas 12, la contestación de fojas 42 y siguientes, el comparendo de contestación y prueba celebrado a fojas 51 y la resolución de fojas 67 que ordenó ingresar los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que por presentación de fojas 7, ampliación de fojas 10 e indagatoria de fojas 12, don VICTOR ESTEBAN SALAS AGUILAR, publicista, Cedula Nacional de Identidad N°16.018.851-0, domiciliado en calle Laraquete N° 7656, La Florida, ha interpuesto denuncia infraccional en contra de empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada legalmente por don ANTONIO BUCHI BUC, ambos domiciliados en Av. Froilán Roa N° 750, La Florida, por haber infringido la Ley sobre Protección a los Derechos a los consumidores N°19.946, toda vez que con fecha 20 de Agosto de 2014, se dirigió a la sucursal de ENTEL para dejar su teléfono SONY XPERIA y chip Claro Perú, para efectuar pruebas de desbloqueo, según orden de trabajo N° 7790609, posteriormente se dirige nuevamente a la sucursal a retirar las especies percatándose que faltaba el CHIP entregado, por lo que devolvió los objetos para que se le restituyera lo faltante. Pasado el tiempo aun no recupera su chip y la propuesta efectuada por la empresa no es satisfactoria para él.

Durante dos meses intento comunicarse con la empresa sin lograr acuerdo y con fecha 22 de Octubre de 2014 efectuó una denuncia al SERNAC.

Por la misma presentación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del querellado por la responsabilidad en los daños ocasionados por la pérdida del CHIP CALRO PERU, sancionado en el artículo 03 letra e) de la ley 19.496, solicitando que se le indemnice por la suma total de $700.000 (Setecientos mil pesos), correspondientes al daño emergente por la pérdida del chip y el daño moral por la pérdida de los contactos y el número telefónico de este, todo más intereses, reajustes y costas.-

2.- Que a fojas 24 comparece don PASCALE DUFEU ABELIUK, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., quien contesta la querella infraccional señalando que el denunciante efectivamente con fecha 20 de Agosto de 2014 se dirigió a la sucursal ENTEL PLAZA VESPUCIO EXPRESS, con la intención de efectuar desbloqueo de su equipo SONY XPERIA, posteriormente al concurrir a retirarlo se encontró que faltaba el chip entregado.

Cabe señalar que en los registros de la empresa no consta que el equipo fuera ingresado con el accesorio que señala el denunciante y que la orden técnica que señala que se entregó con el chip el equipo al servicio técnico es el único registro que señala lo ocurrido pero a ENTEL PCS no le consta y el denunciante no tiene prueba alguna del ingreso de la tarjeta SIMLOCK.

Agregan que posteriormente y ante el reclamo efectuado en el SERNAC la empresa le ofreció un acuerdo comercial el que fue aceptado parcialmente por el sr. SALAS, acuerdo que nunca fue devuelto firmado para hacerlo efectivo.

3.- Que a fojas 51 se llevó a efecto el comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de ambas partes.

La parte denunciante y demandante rinde prueba documental consistente en copias de informe técnico, copia de acuerdo comercial, copia de respuesta al SERNAC.

La parte ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. rindió prueba documental consistente en copia de personería de representación, dos copias de orden técnica, copia de mail enviado a don VICTOR SALAS y copia de nota de crédito emitida.-

4.- Que no habiendo diligencias pendientes, a fojas 67 ingresaron los autos para fallo.

5.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana critica este Sentenciador ha concluido que efectivamente la sociedad denunciada de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ya individualizada, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores", que dispone: *"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*, toda vez ha quedado acreditado que extraviaron la tarjeta SIMLOCK ingresada al servicio técnico junto con el equipo del SR. SALAS AGUILAR, para su desbloqueo internacional, que la misma empresa reconoce que en una orden interna de trabajo existe referencia a dicho accesorio y que al momento de retirar el equipo este venia incompleto por un actuar negligente de la empresa denunciada que lo extravió.

6.- Por otra parte la demandada con su conducta también, ha infringido también lo señalado en el articulo 12 de la ley 19.496, *sobre "Normas de protección a los derechos de los consumidores que previene que todos los proveedores de bienes o servicios estarán obligados a respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".*

7.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa la sociedad denunciada ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada legalmente por don ANTONIO BUCHI BUC, ambos domiciliados en Av. Froilán Roa N° 750, La Florida y los perjuicios cuya indemnización reclama don VICTOR ESTEBAN SALAS AGUILAR, en su demanda fojas 7 y siguientes, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden en total a $300.000.-(Trescientos mil pesos), correspondiendo al total del perjuicio reclamado incluido el daño emergente por la perdida material del CHIP y el daño moral por las molestias que el actuar negligente de la compañia le ocasiono al demandante; la suma señalada deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19946, fijándose como día de la infracción 20 de Agosto de 2014, además de los intereses que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutiva de este fallo, y

TENIENDO PRESENTE :

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, y 12 , 23, 24 , 26 y 27 de la ley 19.496, artículos 2324 del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógese la denuncia de fojas 7 y siguientes y la ampliación de fojas 10, condénese la sociedad denunciada ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada legalmente por don ANTONIO BUCHI BUC, ya individualizada, al pago de una multa de **5 U.T.M.** (Cinco unidades tributarias mensuales) por haberse cometido la infracción aludida en el considerando quinto y sexto de este fallo.-

2.- Acógese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 7 y siguientes y la ampliación de fojas 10 en cuanto se condena a la sociedad denunciada "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada legalmente por don ANTONIO BUCHI BUC a pagar a don VICTOR ESTEBAN SALAS AGUILAR la suma total de $300.000.- (Trescientos mil pesos), correspondiendo a los daños causados según se indicó en el

considerando séptimo de este fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado.-

Se condena a la demandada a pagar las costas de la causa.-

La multa impuesta deberá ser entera en arcas municipales dentro de quinto día bajo apercibimiento de reclusión

Remítase copia en su oportunidad al Servicio Nacional del Consumidor

Notifíquese personalmente o por cedula

Rol Nº 119.084-3

DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR