

I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local

Causa Rol n° 7615-eg

Arica, a veinticinco de Abril de dos mil dieciséis.

**VISTO:**

Se ha iniciado esta causa por una Querrela Infracional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios presentada por don Gabriel Isaías Espejo Zavala C.I. n° 17.012.792-7, domiciliado en Luis Ferrada N°1235, Arica, en contra de Ana Beatriz Barco Calle (Giro Venta de Celulares y Accesorios), Rut: 22.149.863-1, domiciliada en calle 18 de Septiembre n° 257, local 6, Arica, por infringir los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 14, 20 letras b), c), e) y f), 21, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor que corre a fojas 1 y siguientes conforme a los hechos más adelante indicados; Diversos documentos probatorios rolantes a fojas 9 a 18; Se hace parte Rosa Cortez Contreras, psicóloga, C.I n° 13.414.547-1, Directora Regional y representante legal del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, ambos domiciliados en calle Baquedano n° 343, Arica, a fojas 22 a 27; Acta de Avenimiento parcial a fojas 37; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 38 a 39 y 39 vuelta; Resolución que ordena traer los autos para fallo de fojas 48 y demás antecedentes producidos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LOS HECHOS Y AL DERECHO**

**PRIMERO.** Que, a fojas 1 corre Denuncia Infracional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, presentada por don Gabriel Isaías Espejo Zavala, en contra de Ana Beatriz Barco Calle, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor n° 19.496, señalando que: El día 06 de Mayo de 2015 concurrió al local de la señora Ana Barco Calle, ubicado en la feria Santa Blanca local n°6 de esta ciudad, para compró un celular marca LG, modelo D855 G3, por la suma de **\$380.000 (trescientos ochenta mil pesos)**, pagando **\$190.000 (ciento noventa mil pesos)** en efectivo y **\$190.000 (ciento noventa mil pesos)** con tarjeta debito, sin que este celular estuviera asociado a algún plan de telefonía móvil, conservando su número que tiene desde hace años, la señora Barco le solicito el chip antiguo para ponérselo al nuevo celular que le acababa de vender y una vez hecho se retiro del local con la nueva compra. El mismo día hizo uso del celular nuevo y se percató que presentaba fallas, la señal no cargaba bien, las llamadas se cortaban, no podía recibir llamadas y el internet funcionaba intermitentemente. El 16 de Julio de 2015 decidió acudir al local de la señora Ana Barco a quien le compró el celular con el objeto de que esta le cambiase el equipo por otro o la devolución del dinero, ya que se encontraba dentro del período de la garantía legal, requerimientos a los cuales la denunciada se negó por completo, diciéndole que lo enviaría al Servicio Técnico. El 17 de Julio de 2015, el denunciante acudió al Servicio Técnico de Entel PCS, sucursal Express 2 para la reparación gratuita del bien por encontrarse dentro del

plazo legal, con número de ingreso 8333902, entregándole el resultado en 10 días, cabe señalar que este informe técnico entregado con fecha 27 de Julio de 2015 señala lo siguiente: "que el equipo no cumple con las condiciones de garantía establecidas este se encuentra intervenido por terceros no autorizados y por tanto pierde la garantía, en la observación del técnico señala que el equipo intervenido el Imei electrónico no corresponde a Imei de etiqueta, entonces pierde la garantía del fabricante". Con estos resultados el denunciante y demandante civil se dirige al local de la señora Ana Barco Calle para que esta le cambiase el equipo por otro igual o de similares características o la devolución del dinero a lo cual la señora Barco se negó. En consecuencia el denunciante y demandante civil, señala que se le han infringido sus derechos consagrados en los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 14, 20 letras b), c), e) y f), 21, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**SEGUNDO.** Que, a fin de probar sus dichos, la parte **denunciante y demandante civil** ha presentado diversos antecedentes probatorios que rolan de fojas 9 a 18, entre los que se aprecian los siguientes documentos:

1. Formulario único de atención de publico SERNAC N°R2015o475018, a fojas 9.
2. Comprobante de pago tarjeta de Debito Banco Estado N°597030984765 de fecha 06 de mayo de 2015, a fojas 10.
3. Foto tomada al comprobante de pago tarjeta de debito Banco Estado n°597030984765, de fecha 6 de Mayo de 2015, a fojas 11.
4. Boleta de ventas y servicios n°001259, de fecha 6 de mayo de 2015, a fojas 12.
5. Orden de trabajo n°8333902, que señala como fecha de salida (venta) del equipo, el 13 de Febrero de 2015, tres meses antes de la fecha de compra a fojas 13.
6. Informe técnico de Entel PCS, sucursal Arica Express 2, fecha 27 de Julio de 2015, que señala como fecha de venta de equipo el 13 de Febrero de 2015, a fojas 14.
7. Informe técnico Entel PCS Telecomunicaciones S.A., fecha 19 de noviembre de 2015, a fojas 15.
8. Pantallazo de la pagina web del sistema de Servicio Técnico Entel PCS, entregado por el mismo Servicio Técnico, con firma y timbre, el cual señala que no se puede generar la orden de trabajo puesto que el numero IMEI se encuentra en la base de equipos bloqueados por mora de Entel PCS, a fojas 16.
9. Impresión de pagina web ENTEL PCS, que define y explica la utilidad y funcionamiento del código IMEI, con fecha de consulta 26 de noviembre de 2015, a fojas 17.
10. Informe de cierre de caso de SERNAC, de fecha 03 de septiembre de 2015, que da cuenta que el proveedor no respondió a la mediación efectuada, a fojas 18.

**TERCERO.** Que, a fojas 37, corre avenimiento parcial logrado entre las partes Ana Barco Calle y Gabriel Espejo Zabala el cual consiste en lo siguiente:

La parte denunciada y demandada civil propone al señor Espejo devolver el valor del equipo celular por un monto de \$380.000 (trescientos ochenta mil pesos) o cambiar el equipo celular por otro igual o de mayor valor, el denunciante y demandante civil

acepta que se le devuelva el dinero y pagar la suma de dinero que gasto en trámites y perjuicios por un valor de \$80.000 (ochenta mil pesos). La parte denunciante y demandante civil aceptó la devolución del dinero por el valor de \$380.000 (trescientos ochenta mil pesos), en cuanto al ofrecimiento de la denunciada a cancelar \$80.000 (ochenta mil pesos), el actor solicita la suma de 150.000 (ciento cincuenta mil pesos), la parte denunciada y demandada civil mantiene su proposición. El tribunal dio por aprobado el avenimiento parcial logrado y ordenó continuar por los perjuicios no satisfechos.

**CUARTO.** Que, de fojas 38 a 39 y 39 vuelta, corre audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil **Gabriel Espejo Zavala, SERNAC** Representado por la egresada de Derecho **Angélica Aramayo Quiguaillo** y con la comparecencia de la parte denunciada y demandada civil **Ana Barco Calle**.

**La parte denunciante y demandante civil**, ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda civil.

**La parte denunciante de SERNAC**, ratifica la denuncia infraccional en todas sus partes presentada con fecha 14 de Diciembre de 2015, que consta de fojas 22 a 27 de autos.

**La parte denunciada y demandada civil**, contesta verbalmente en la audiencia y señala que le vendió al señor Gabriel un celular marca LG-G3, por un valor de **\$380.000 (trescientos ochenta mil pesos)**, indica esta parte en su contestación que la caja estaba sellada y que lo abrió delante de el señor Gabriel y se lo entregó, al mes siguiente de haberle entregado el equipo al señor Gabriel se presentó en su local, para señalar que el celular no agarraba señal, dos semanas más tarde regreso con el mismo problema y le solicitó las boletas, él se negó y no quiso entregar el equipo para darle una inmediata solución.

**Que llamadas las partes a una conciliación esta se produjo en forma parcial conforme corre a fojas 37 de autos y que el tribunal tuvo presente y resolverá en definitiva.**

**A fin de probar los hechos denunciados la parte denunciante y demandante civil, rindió la siguiente prueba testifical:**

**Testifical** de Leonor Elisa Cañipa Ponce a fojas 38 vuelta "Si es efectivo que compro un celular, por un monto de \$380.000 (trescientos ochenta mil pesos), no recuerdo marca ni las características.", "Es efectivo que el celular presento diversas fallas, cuando yo lo llamaba no entraban las llamadas, los apoderados no podían comunicarse con Gabriel así que tenían que llamar al teléfono del jardín, las fallas fueron el 08 de mayo para el día de la madre desde ese momento comenzaron las fallas". Que preguntada la testigo por la parte denunciante de SERNAC, si el señor Espejo intento solucionar el problema con la señora Barco; R: "El después de la compra de su celular al mes ya estaba molesto con la situación y fue a conversar con la señora Barco me consta porque yo lo acompañe y estaba cerrado pero en la tarde volvió, al día siguiente me cuenta que le ofrecieron llevarlo al servicio técnico, ya que la señora Barco se negó a devolver el dinero y el decide llevar el equipo al servicio técnico de la empresa ENTEL, al tiempo se entero que el equipo estaba intervenido porque le había cambiado la placa madre".

**Prueba testifical de la parte denunciada y demandada civil:** no rinde

**La parte denunciante y demandante civil** y la parte denunciante de SERNAC ratificaron y acompañaron los documentos con citación presentados en el segundo otrosí de la denuncia infraccional y demanda civil, que rolan de fojas 9 a 18.

**La parte denunciada y demandad civil** no rinde prueba documental.

**QUINTO.** Que, el Tribunal analizando la prueba rendida, tiene por establecido que don Gabriel Espejo Zabala compró un equipo celular el día 6 de Mayo de 2015, en el local de la denunciada y demandad civil doña Ana Barco Calle por un valor de **\$380.000 (trescientos ochenta mil pesos)**, el cual presentaba diversas fallas de funcionamiento, por lo que el señor Espejo a los dos meses de haber realizado la compra acudió al local de la señora Barco para realizar el cambio del equipo o la devolución del dinero, derecho que hizo valer ante la denunciada la cual se negó, hecho que no rebatió la denunciada en juicio.

**SEXTO.** En la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a la Ley del Consumidor, puesto que el denunciado y demandado civil vendió un equipo defectuoso, con fallas y usado, sin que esto se le hubiere informado oportunamente al señor Espejo al momento de realizar la compra del producto, hechos que la denunciada en el proceso del juicio no demostró lo contrario a dicha acusación, infringiendo con ello los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 14, 20 letras b), c), e) y f), 21, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. En efecto se ha probado que: Con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que decida la operación de compra. El producto presenta deficiencias, en su caso, no es enteramente apto para el uso al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

**SEPTIMO.** Que, en el primer otrosí de la presentación que corre a fojas 1 y siguientes de autos don Gabriel Espejo Zabala deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Ana Beatriz Barco Calle (Giro Venta de Celulares y Accesorios), alega el demandante que se le ha provocado perjuicios por concepto de **Daño Emergente**, exigiendo la suma de **\$390.000** (trescientos noventa mil pesos), que se traducen en:

1. Un celular marca LG, modelo D855 G3, cuyo valor es de \$380.000 (trescientos ochenta mil pesos).
2. Pasajes de locomoción en colectiva por todas las veces que concurrió a SERNAC, al servicio técnico y a la feria Santa Blanca para exigir sus derechos de consumidor, por el monto de \$10.000 (diez mil pesos).

En vista del avenimiento logrado por las partes a fojas 37, este sentenciador lo tiene por aprobado y da por satisfecho total del daño directo producido. El cual en consecuencia el tribunal lo tiene por aprobado y se estará respecto del daño directo a lo resuelto en este avenimiento.

Asimismo por concepto de **Daño Moral** el señor Espejo demanda, la suma de **\$800.000** (ochocientos mil pesos), daños configurados por el menoscabo psicológico causado por los problemas a su vida personal, debido al stress y malos ratos ocasionados por el servicio deficiente, tanto de llamadas como de conexión a internet, producto de la indebida intervención al celular. Las molestias y la incomodidad de no tener comunicación tanto en su círculo personal como el laboral, la pérdida de tiempo dedicado a tratar de solucionar el problema ocasionado por el

actuar negligente. Frustración e impotencia por las veces que concurrió a SERNAC, para llegar acuerdo mediante la mediación la cual no se produjo.

El demandante funda su presentación en la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 que prescribe "Son derechos básicos del consumidor": e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Así también en el artículo 2314 del Código Civil que dispone "el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización; sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasi delito". A su vez el artículo 2329 del mismo cuerpo legal indica "Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia negligencia de otra persona, debe ser reparado por ésta".

**OCTAVO.** Que, a fin de probar sus daños en la audiencia de estilo, don Gabriel Espejo Zavala, rindió **prueba testifical** de Leonor Elisa Cañipa Ponce a fojas 39, "Si hubo incumplimiento por parte de la señora Barco, porque Gabriel fue en varias oportunidades a conversar con ella pidiendo permiso en su trabajo varias veces, ella incumplió porque le vendió un celular que ya estaba usado y que era caro, es un acto que duele porque se pierde la credibilidad en el vendedor y se siente menoscabada como consumidor", preguntada la testigo si el demandante sufrió algún tipo de aflicción con todo lo sucedido; esta señaló "Si, se ha sentido menoscabado a perdido tiempo, ha estado preocupado él ha vivido otras situaciones y esto lo ha complicado mas ya que no ha podido comunicarse con su padre que esta accidentado".-

**NOVENO.** Que, este sentenciador haciendo uso de su facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es de la sana critica, observa que conforme a las pruebas rendidas en juicio, al tribunal le parece evidente que hay una situación injusta derivada de un incumplimiento, el cual respecto del daño directo fue satisfecho en el avenimiento logrado a fojas 37. En cuanto al daño moral el señor Espejo señala en la demanda haber sufrido daño moral derivado de las molestias, pérdida de tiempo, frustración e impotencia, todos estos padecimientos internos que configuran daño moral deben ser probados y debe existir un nexo de causalidad entre la acción dañosa y el resultado, en los hechos el señor Espejo no ha probado dichos daños y no existe prueba fehaciente para dar por establecido la naturaleza; origen y monto de estos.

**DECIMO.** Concluyendo; el denunciante y demandante civil le corresponde probar los daños de acuerdo al Art. 1698 del Código Civil y en el caso concreto las pruebas presentadas en juicio no son suficientes para dar por establecido el daño moral. En consecuencia, careciendo de antecedentes probatorios ciertos precisos y concluyentes respecto del daño moral sufrido el tribunal no acogerá la acción civil en este punto por el actor. Por tanto el tribunal no acoge la acción civil en cuanto al daño moral solicitado y así lo declarara en definitiva.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes ponderar y vistos, artículos 1, 2, 2 bis, 12,19,20, 23, 28, 50, 50G, 51 y 61 Ley 19.496, artículos 1, 5, 7, 9, 11, 14, 16 y disposiciones pertinentes Ley 18.287.

**DECLARO:**

**PRIMERO.**

**Se acoge** la acción contravencional deducida por Gabriel Isaías Espejo Zavala a fojas 1 y Rosa Cortez Contreras, Directora Regional y representante legal del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, solo en cuanto se le condena a la parte denunciada Ana Beatriz Barco Calle (Giro Venta de Celulares y Accesorios), por infringir los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 14, 20 letras b), c), e) y f), 21, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, al pago de una multa equivalente a **5 U.T.M.**, conforme lo indica el artículo 24 de la Ley 19.496.

La multa deberá ser pagada dentro del quinto día de notificada la presente sentencia.

**SEGUNDO.**

**Se acoge** la acción civil de indemnización de perjuicios deducida por don Gabriel Espejo Zabala en contra de Ana Beatriz Barco Calle; solo en cuanto al daño directo.

**Se acepta** y se aprueba el avenimiento parcial de fojas 37 y se estará a él respecto de las acciones civiles deducidas.


**No se acoge** el daño moral por no haber probado su existencia y monto

DESE CARTA AVISO DE FALLO.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don **GABRIEL AHUMADA MUÑOZ**, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por don **EDUARDO URRUTIA GOMEZ**, Secretario Subrogante.

Es copia fiel de su original.

  
RAUL IBÁÑEZ VERDUGO  
RECEPTOR JUDICIAL

28 ABR. 2016

