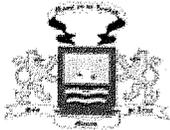


Claro



I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local

Causa Rol n° 519-eg

**Arica, a ocho de Septiembre de dos mil dieciséis.**

**VISTO:**

Se ha iniciado esta causa por una Querrela Infraccional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios presentada por don Michel Romo Olivares, C.I. n° 17.368.783-4, domiciliado en Calle Soldado Olivares n°1924, población Nueva Imperial, Arica, en contra del Proveedor Claro Chile S.A, Rut: 96.799.250-k, Representado por doña Karina Díaz, ambos domiciliados en 21 de mayo n° 411, Arica, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor conforme los hechos más adelante indicados; Diversos documentos probatorios rolantes de fojas 10 a 27; 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 32 a 35; Se hace parte y asume representación el Abogado Diego Andrés Tobar Márquez, a fojas 37 y siguientes; Contesta Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios de fojas 50 a 61; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 62 a 62 vuelta; Acta de Audiencia de Prueba a fojas 67 a 67 vuelta; Resolución que ordena autos para fallo de fojas 74.

**CONSIDERANDO**

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

**PRIMERO.** Que, a fojas 1 corre Denuncia Infraccional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, presentada por don Michel Romo Olivares, en contra de Claro Chile S.A., Representado por doña Karina Díaz, por supuesta infracción a la "Ley del Consumidor n° 19.496", señalando que: con fecha 06 de Abril de 2016, en la tienda Ubicada en 21 de mayo n°372 de Arica, compro un teléfono celular G935, color negro marca SAMSUNG pagando al suma de \$ 399.900, más un plan de telefonía móvil por 18 meses con un costo mensual de \$30.000, pero que transcurridas algunas semanas el día 29 de abril de 2016, el celular presentó fallas en la pantalla por lo que no podía hacer uso del celular. El día 30 de abril el equipo celular ingresó al servicio técnico de Claro, bajo orden n°C53484159, por un periodo de 10 días para ser reparado, plazo que no se cumplió, tras el incumplimiento por parte de Claro el denunciante solicitó al proveedor, haciendo uso de su garantía legal que se le entregara un equipo nuevo, negándose la empresa a dicho requerimiento.

En consecuencia la denunciante y demandante civil, señala que se le han infringido sus derechos consagrados en los artículos 3 letra b) y e), 12, 20 letras c) y f), 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**SEGUNDO.** Que, a fojas 50 a 61, viene en contestar Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios don Gabriel Alejandro Castro Soto, Abogado en Representación de Claro Chile S.A., y solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes exponiendo lo siguiente; que frente a un

desperfecto es propio de su representada tener 10 días hábiles para efectuar un informe respecto al desperfecto y luego de eso hacer saber al consumidor lo que determino la evaluación de sus técnicos y así sea este quien decida lo que es conveniente para sus intereses. El equipo ingresó al servicio técnico de la sucursal Arica, el día 30 de Abril del 2016 y se envió el día siguiente hábil, lunes 2 de Mayo de 2016 al laboratorio de nuestra representada en la ciudad de Santiago ingresando con fecha 3 de mayo de 2016. Que al ser recepcionada por el servicio técnico este establece una fecha de pre entrega, que fue para el 19 de mayo del presente, se procedió tal y como da cuenta la orden de pre entrega n°1542220, concluyendo la tarea en la fecha indicada, se procedió a remitir el aparato a la sucursal de Arica, el cual llega a la misma con fecha 23 de mayo de 2016 y se intenta dar aviso al cliente siendo imposible. Señala el denunciado que en la prueba que se acompañara se apreciara que Claro Chile S.A., ha respetado y cumplido integra y efectivamente el contrato celebrado entre las partes.

**TERCERO.** Que, a fojas 62 se celebra ante este Tribunal audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de la parte denunciante y demandante don Michel Romo Olivares, de SERNAC representado legalmente por Bárbara Muñoz Díaz postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y de la parte denunciada y demandada Claro Chile S.A., representada por el abogado Gabriel Castro Castro.

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

**La parte de SERNAC** ratifica la denuncia infraccional presentada con fecha 13 de Julio de 2016 que rola de fojas 32 a 35 de autos.

**La parte denunciada y demandada civil** contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando que dicha presentación se tenga como parte integrante del expediente haciendo entrega de una copia de la misma a las partes.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

Que en el presente comparendo las partes de común acuerdo solicitaron suspensión del comparendo con el fin de arribar a un acuerdo, el Tribunal resolvió suspender el comparendo fijando un nuevo día y hora para realizar una audiencia de prueba para el día 05 de agosto de 2016 a las 09:30 horas.

**CUARTO.** Que, en cumplimiento a la resolución de fojas 62 vuelta, se celebra ante este Tribunal audiencia de prueba con la comparecencia de la parte denunciante y demandante don Michel Romo Olivares, de SERNAC representado legalmente por la Abogada Yasna Zepeda Lay y Bárbara Muñoz Díaz postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y de la parte denunciada y demandada Claro Chile S.A., representada por el abogado Oscar Toro Montes de Oca según delegación de poder del abogado Diego Tobar Márquez.

**Llamadas las partes a una conciliación esta se produce en los siguientes términos:**

La parte denunciada y demandada civil de CLARO Representada legalmente por el Abogado Oscar Toro Montes de Oca, propone como base de arreglo los siguientes puntos:

1. El cambio del equipo por uno del mismo modelo y tipo, previa devolución del equipo defectuoso señalado por parte del denunciante y demandante civil en la sucursal de CLARO en un plazo de 30 días hábiles, mediante una clausula de confidencialidad: si el denunciante y demandante civil no cumpliera con la obligación señalada en este punto se verá expuesto al pago de una multa que S.S., establezca.
2. Descuento de los 2 meses del plan tarifario.
3. Todo lo anterior se hará efectivo en un plazo de 30 días hábiles a contar del día lunes 8 de Agosto de 2016.
4. Cada parte pagara sus costas.

La parte demandante y denunciante civil de don Michael Romo Olivares acepta en todos sus términos la proposición de la conciliación.

En vista de la aceptación de la propuesta hecha por la denunciada y demandada las partes logran la conciliación y vienen en:

1. La parte de don Michael Romo Olivares una vez cumplida la propuesta de la parte denunciada se desiste en este acto de la denuncia y demanda civil deducida en autos a fojas 1 a 9.
2. La parte denunciada y demanda civil de CLARO CHILE S.A representada por la comparecencia de la forma indicada acepta el desistimiento de las acciones civiles y contravencionales.
3. El SERNAC toma conocimiento del acuerdo alcanzado y solicita el archivo de estos autos una vez cumplido este avenimiento.

A tendida la conciliación y el desistimiento las partes no rinden prueba.

El tribunal tiene por aceptada la conciliación y el desistimiento de las acciones civiles y contravencionales logrado por las partes en todo lo que en derecho corresponda y así, lo declarará en definitiva.

**DECLARO:**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO.** Que, atendida la Conciliación y Desistimiento de Acción Contravencional, lograda entre las partes, que consta en el Acta de Audiencia de Prueba a fojas 67 y 67 vuelta, el Tribunal se esta ha lo resuelto y lo aprueba en todo lo que en Derecho corresponda.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**SEGUNDO.** Que, toda vez que las partes de común acuerdo han solicitado el Desistimiento de la Acción Civil a fojas 67 y 67 vuelta de autos, el Tribunal lo aprueba y se estará a lo resuelto.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Titular.**

**Es copia fiel de su original.**

**Secretaria Abogado.**



...the ... of ...

