

09/03/2017  
10:55/17  
SECRETARIA  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

**Proceso Rol N° 19.411-5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, veintiocho de febrero de dos mil diecisiete.**

**VISTOS;**

A fs.20 doña **Karina Del Carmen Salinas Gallardo**, Psicóloga, domiciliada en Santa Inés, Parcela 5, sitio 38, comuna de Lampa, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada por doña Bianca Olivares Montenegro, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 3072, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 8 de octubre de 2015, habría adquirido en la sucursal de la denunciada ubicada en Avda. Apoquindo comuna de las Condes, un equipo celular Iphone 6 Plus, en calidad de arriendo, firmando contrato de 18 meses, cuya garantía sería de un año desde la fecha del contrato respectivo.

2) Que, en el mes de marzo de 2016, el equipo habría comenzado a presentar fallas, ya que se apagaba y no recibía las órdenes que se le entregaban vía touch, deficiencias que se habrían asociado a problemas de la conexión a internet, pero posteriormente el equipo presentó una delgada línea gris en la parte superior de la pantalla.

3) Que, debido a lo anterior con fecha 8 de agosto de 2016, el equipo fue ingresado al servicio técnico de Entel a fin de hacer efectiva la garantía, verificándose al momento de la recepción del equipo que no registraba marcas ni desgaste, consignándose el mal funcionamiento del visor táctil.

4) Que, con fecha 29 de agosto de 2016, la empresa denunciada informa que rechaza la cobertura de garantía, señalando que el equipo se encontraría con daño al momento de la recepción y que el costo de reparación ascendería a la suma de \$ 250.000.-; que no obstante el reclamo de su parte, que el equipo habría sido recibido sin marcas ni desgaste; a su vez la denunciada persiste en sostener que el equipo

presenta golpes y daños no cubiertos por la garantía; lo que habría reiterado en respuesta ante SERNAC en el proceso de mediación iniciado por reclamo ante dicho Organismo.

Que, en consecuencia estima la actora, que el proveedor denunciado y demandado no habría dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de la multa establecida en la Ley, y a pagar la suma de \$ 900.000.- por concepto de daño emergente; \$ 100.000.- por lucro cesante y la cantidad de \$250.000.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.48.**

A **fs.30** doña **Macarena Madariaga Montes**, abogado, en representación de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., formula declaración indagatoria y señala que de conformidad a sus registros la actora con fecha 8 de octubre de 2015, celebró contrato de arrendamiento con opción de compra de un equipo telefónico Iphone 6 Plus 16 GB, serie N° 352066066174181, pagando una cuota inicial de \$469.991.- ; y que al ser ingresado dicho equipo por primera vez al Servicio Técnico con fecha 11 de agosto de 2016, se elabora presupuesto de reparación por la suma de \$ 249.990.-; toda vez que presentaba visor dañado y golpes, encontrándose excluidos de la garantía convencional los daños causados por el propio consumidor; haciendo presente que el equipo habría sido utilizado de manera constante antes y después del informe del servicio técnico, asociado a la línea de telefonía móvil N° 93528743.

A **fs.43** se hace parte SERNAC.

A **fs.108 y ss.** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la denunciante y demandante, y del apoderado de la parte denunciada y demandada, y del apoderado de SERNAC, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante sostiene que Entel PCS Telecomunicaciones S.A., en adelante Entel, en su condición de proveedor habría infringido lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, ya que habiéndose hecho efectiva la garantía debido a fallas en el producto

consistente en un equipo celular móvil Iphone 6 Plus, habría rechazado la garantía, argumentado que el daño se debía a un golpe, no obstante que se habría consignado al momento de la recepción del equipo, que no presentaba marcas ni desgastes, vulnerando las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores consagradas en la Ley N° 19.496, en la forma en que lo señalada en la denuncia de fs.20.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada al contestar las acciones interpuestas a fs.94, controvierte los hechos en que se fundan, señalando que no resulta efectivo lo indicado por la contraria, puesto que el visor del equipo presentaba daño producto de un fuerte golpe, por lo que quedaba excluido de la garantía voluntaria otorgada por su parte; que, el daño causado por la consumidora habría provocado la falla técnica por la cual el aparato habría ingresado a reparación, lo que habría sido establecido por el laboratorio especializado al elaborar el presupuesto respectivo. En relación a que el aparato habría ingresado sin marcas ni desgaste, según se consignó en la orden de trabajo, sostiene que tal circunstancia obedecería a los aspectos señalados por el propio cliente al solicitar el servicio técnico, y no a la constancia efectuada por su parte; sin que resulte efectivo, lo aseverado por la contraria en orden a que existiría una falla masiva en los equipos Iphone 6 Plus, relacionados con el funcionamiento touch, lo que no ha sido acreditado, careciendo de mérito al efecto la información obtenida por la denunciante en internet; razones por las cuales no se habrían vulnerado las normas sobre garantía contenidas en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496; señalando en subsidio de lo anterior, que no resulta procedente la aplicación de la multa a la luz de las disposiciones pertinentes, sino que las establecidas en dichas normas, correspondiente al cambio del producto, devolución o reparación gratuita de acuerdo a la elección del consumidor.

**TERCERO:** Que, en relación a los hechos denunciados, la cuestión controvertida resulta en determinar si el daño presentado por el equipo celular móvil Iphone 6 Plus, dado en arrendamiento con opción de compra a la denunciante, presentaba defectos en su fabricación o bien estos obedecían a un daño posterior causado por golpe o fractura como lo sostiene la denunciada.

**CUARTO:** Que, la parte querellante y demandante a fin de acreditar sus pretensiones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra; **2)** A fs.6 rola orden de trabajo de servicio técnico; **3)** A fs.8 rola Informe Técnico sobre equipo Apple IPH6 Plus 16 GB; **4)** De fs. 9 a 13 rola



reclamo formulado ante SERNAC y carta de respuesta de Entel rechazando el reclamo; **5)** De fs. 14 a 19 rolan impresiones de páginas web con información sobre demandas por fallas masivas de los equipos Iphone 6 y 6 Plus; documentos que no fueron objetados de contrario, formulándose observaciones a fs. 116.

**QUINTO:** Que, la parte de Entel, en apoyo de su defensa aportó los siguientes documentos: **1)** A fs.52 y ss. rolan copias del contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra; **2)** A fs.57 y 58 rola orden de trabajo de servicio técnico; **3)** A fs.59 y ss. rola Informe Técnico sobre equipo Apple IPH6 Plus 16 GB; **4)** A fs. 63 y 64 rola requerimiento por reclamo formulado ante SERNAC y carta de respuesta de Entel; **5)** A fs. 65 y siguientes rolan registros de tráfico de llamadas de la línea asociada al equipo reclamado; y **6)** A fs. 91 rola Póliza de Garantía convencional otorgada por Entel; documentos que fueron observados a fs. a fs.110 y fs. 114 por la parte de SERNAC y de doña Karina Salinas Gallardo, las que se tendrán presentes por el Tribunal al apreciar los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica.

**SEXTO:** Que, dada la controversia surgida entre las partes, respecto del origen de daño o defecto de funcionamiento que habría presentado en el equipo de teléfono celular móvil marca Apple, modelo Iphone 6 Plus serie N° serie N° 352066066174181, cabe señalar que al apreciar los antecedentes probatorios aportados por las partes, no permiten esclarecer de manera indubitada el origen y magnitud del daño que presentaría el equipo señalado respecto a si correspondía a un defecto de funcionamiento en su fabricación o diseño, lo que no ha sido acreditado por la parte querellante, ya que resultan insuficiente al efecto las publicaciones en internet agregadas a fs. 14 y siguientes, por carecer de fundamento y antecedentes de respaldo; más aún, cuando no se ha acompañado al proceso el equipo de telefonía celular materia del litigio, para ser examinado o efectuado peritaje a su respecto, teniendo presente asimismo, que los demás documentos aportados por la querellante, no permite establecer de manera concluyente que el defecto que alegan obedezca a una falla en la fabricación del aparato, atendido lo señalado en el informe técnico de fs.59, en cuanto señala que el desperfecto en el funcionamiento tendría su origen en un golpe que habría dañado el visor; circunstancia que se encontraría excluida de la cobertura de la póliza de garantía convencional, de acuerdo a los términos de la misma y que constan en el documento de fs.91; aún cuando se hubiera consignado



que el equipo fue recibido sin marcas y desgastes ( fs.6) en atención a que la orden de trabajo consigna únicamente los aspecto externos del equipo.  
**SÉPTIMO:** Que, en mérito de lo anterior, el sentenciador no ha podido formarse convicción para dar por acreditado que el equipo de teléfono celular móvil marca Apple, modelo Iphone 6 Plus serie N° serie N° 35206606617418, presentaba un defecto de fabrica atribuible al proveedor denunciado y demandado, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la querrela y demanda interpuestas a fs. 20 por doña Karina del Carmen Salinas Gallardo.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta a fs.20 por doña **Karina Del Carmen Salinas Gallardo** en contra de **Entel Pcs Telecomunicaciones S.A.**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria



**CONSULTA DE EVENTOS ROL :2016-019411**

Fecha	Observaciones	Documento Asociado	Tipo Evento	Event
20/04/2017	Carta Certificada (simple)	014	TRA	T28
20/04/2017	Carta Certificada (simple)	013	TRA	T28
20/04/2017	Carta Certificada (simple)	010	TRA	T28
21/04/2017	Terminado , No Ha Lugar Denuncia Ni Dda		EST	B10

TOTAL = 53