

noventa y nueve 99

QUILLOTA, DIECINUEVE DE JUNIO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 6, 7, 8, 9 y 35 rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 12 declara MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ.-
- A fojas 53, 54, 55, 56 y 95 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-
- A fojas 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93 y 94; rolan documentos.-

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor MOVISTAR CHILE, representado para efectos del artículo 50 D, de la dicho cuerpo normativo, por MELISSA ROJAS ARANCIBIA, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota, por los siguientes hechos: Que, el 9 de diciembre de 2015, concurrió a la tienda RIPLEY de La Calera, y compró un teléfono celular marca Iphone, modelo 6, 16 GB, de color gris, por la suma de \$364.990.- para cuyo pago pacto 12 cuotas de \$36.495.- lo que da un total a pagar ascendente a \$439.322.-. Dicho teléfono era operado por la empresa MOVISTAR, quienes se encargaban de la garantía del producto, la cual se extendía por un año a partir de la compra. El 6 de julio de 2016, el celular comenzó a presentar fallas en el sistema táctil hasta que la pantalla se puso negra, razón por la cual, presentó el producto en MOVISTAR para hacer efectiva la garantía legal, solicitando su cambio o la devolución del dinero pagado; sin embargo el producto fue enviado al servicio técnico, quienes luego de revisarlo, determinaron que el aparato presentaba daño por presión, afectando componentes electrónicos y blindajes de la tarjeta electrónica, negándose a realizar la reparación, puesto que se trata de un daño no cubierto por la garantía del fabricante. Estas consideraciones son totalmente erradas, puesto que el equipo telefónico nunca fue sometido a mas presiones que su uso normal, cotidiano y adecuado para un aparato electrónico; además de ello, eligió el celular por el prestigio de su marca y por la garantía que ofrecía de un año, en desmedro de otros teléfonos de mucho menos precio y garantía. Dado el valor del aparato, se esforzó al máximo para prolongar su vida útil y le dio los cuidados necesarios; sin embargo, aun así dejó de funcionar, por lo que la falla presentada, se debe a defectos en sus materiales o arquitectura interna que la empresa debe garantizar durante el periodo pactado contractualmente, lo que no hizo; razón por la cual, decidió recurrir a SERNAC para realizar una mediación; no obstante ello, la empresa no acogió el reclamo, vulnerando sus derechos como consumidora. Los hechos antes señalados, configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; por lo que, de acuerdo a lo expuesto y lo establecido en dicho cuerpo legal, solicita se condene a la querellada, al pago de la multa máxima legal.-

**SEGUNDO:** Que, MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor MOVISTAR CHILE, representado para efectos del artículo 50 D, de la dicho cuerpo normativo, por MELISSA ROJAS ARANCIBIA, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota,



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 2 de 31 de 2017

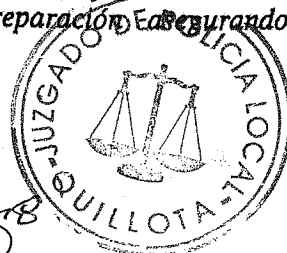
por los hechos expresados al interponer la Querella Infracional, los cuales se dan por reproducidos expresamente. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: DAÑO DIRECTO: La suma de \$439.322.- que corresponde al valor del equipo; DAÑO MORAL: La suma de \$500.000.- configurados por las continuas molestias y tiempo invertido en la solución del problema, amén de la atención descortés e indiferente por parte de la empresa denunciada, en todas las oportunidades que se entrevistó con ellos. Funda su presentación en lo señalado en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Conforme a lo anterior, solicita se condene a la empresa demandada, al pago de la suma de \$939.322.- que comprende tanto el daño directo como el daño moral; o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

**TERCERO:** Que, según **MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ**, labores de casa, domiciliada en Pasaje Relmu N° 1128, Población Antumapu I, Quillota, Cédula de Identidad N° 15.063.886-0, el 9 de diciembre de 2015, concurrió a Ripley La Calera y contrató con la empresa MOVISTAR, un plan de telefonía celular por la suma de \$20.000.- mensuales, junto con el cual, adquirió un teléfono celular marca Apple, Modelo Iphone 6 de 16 GB, de color gris, por la suma de \$367.990.- pagaderos en 12 cuotas de \$36.495.-, las cuales se encuentran al día. Al cabo de 6 meses de uso, el teléfono de un momento a otro comenzó a presentar problemas en su pantalla, la cual se quedó en negro y su sistema touch no funcionaba. Agrega que por esta situación, el 12 de julio de 2016, se dirigió a Movistar Quillota para informar lo que había ocurrido, quienes inmediatamente lo revisaron y constataron que el teléfono no encendía, que el sistema touch no funcionaba y que el aparato presentaba un pixel "muerto"; no obstante ello, también se constató que el teléfono se encontraba en buen estado de mantenimiento, lo que refleja el cuidado que se le dio en todo momento. Deja constancia que luego de realizada la revisión, el celular fue enviado al servicio técnico respectivo, y mientras era reparado, le entregaron un celular Iphone 6S, para que pudiera utilizar su plan; al transcurrir seis días, concurrió a retirar el teléfono, siendo informada que no había sido reparado, debido a que éste presentaba una fuerte presión y, además, una trizadura, quiebre o rotura cosmética, que no es reparable y que no está cubierta por la garantía. Este hecho llamó su atención, ya que el teléfono fue entregado a Movistar en perfectas condiciones cosméticas y solo presentaba el problema en su pantalla y sistema touch, pero aun cuando reclamó este hecho, la empresa no le dio una solución, por lo que entregó el teléfono que le habían prestado y retiró el propio, concurriendo posteriormente a SERNAC y a este tribunal a presentar las acciones pertinentes.-

**CUARTO:** Que, la Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba, se realizó con la sola asistencia de la parte querellada y demandada TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., oportunidad en que no se pudo materializar una conciliación atendida la inasistencia de la querellante y demandante.

**QUINTO:** Que, el abogado **PATRICIO ANDRES OLIVARES FIGUEROA**, en representación de **TELEFONICA MOVILES CHILES S.A.**, contestando la Querella Infracional, solicitó su total rechazo, conforme a los siguientes argumentos: Que, los hechos relatados por la querellante no son efectivos, por lo que los niega absolutamente. Su representada no tiene responsabilidad en los hechos que se le imputan; además de ello, la actora no es dueña del aparato móvil que señala, sino que es arrendataria, en virtud de un contrato celebrado con opción de compra, de la misma forma, la empresa que representa no puede hacerse responsable por una causa imputable a la querellante, ya que el producto presenta daños atribuibles al mal uso. En efecto, cuando la actora presentó el móvil en el servicio técnico, se señaló "equipo dañado por fuerte presión". El informe señala "equipo con daño no reparable, equipo presenta daño por presión excesiva afectando sus componentes electrónicos y blindajes de la tarjeta electrónica. No es posible reparación. Es seguro su correcto

Copia conforme con el  
Original que he tenido  
a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2018

funcionamiento. Daño no cubierto por la garantía de fabricante. NOTA: Equipo con desgastes por uso boquetes, rayas, abolladuras" Al respecto es aplicable el artículo 20 inciso primero, ya que la garantía procede siempre y cuando el bien no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. En consecuencia, no ha habido negligencia imputable a su representada, sino que al propio consumidor, por lo que no es aplicable ni el artículo 12 ni el 23 de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se rechace la querrela infraccional; con expresa condena en costas.-

**SEXTO:** Que, el abogado PATRICIO ANDRES OLIVARES FIGUEROA, en representación de TELEFONICA MOVILES CHILES S.A., contestando la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su total rechazo, conforme a los argumentos expuestos al contestar la querrela infraccional, los cuales se dan por enteramente reproducidos. Sin perjuicio de lo anterior, deduce Excepción de Caducidad de inciso 4° del artículo 9 de la Ley N° 18.287, atendido a que la demanda se presentó con fecha 31 de agosto de 2016 y fue notificada en el año 2017, excediendo con creces el plazo estipulado por la ley. La rectificación de fecha 24 de febrero de 2017, no tiene virtud de ampliar el plazo, ya que a esa fecha, ya la acción estaba caduca, por lo que se debe tener por no presentada. Estos plazos son fatales, por lo que la posibilidad de ejercer un derecho o la oportunidad de ejecutar el acto, se extingue al vencimiento del plazo. En consecuencia, el 31 de diciembre se extinguió su derecho, por lo que la rectificación, no surte ningún efecto, sin perjuicio de señalar que lo accesorio, esto es, la rectificación, sigue la suerte de lo principal, o sea, la demanda. En cuanto a los daños, deberán ser probados por quien los reclama.-

**SEPTIMO:** Que, la parte querellada y demandada acompañó los siguientes documentos, con citación: 1.- 5 Boletas correspondiente a los periodos de octubre de 2016 a marzo de 2017; rolante a fojas 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74 y 75; 2.- Copia de Contrato de Arrendamiento de Equipo con Opción de Compra, respecto al celular materia de autos; rolante a fojas 76 y 77. 3.- Respuesta de Movistar al requerimiento de SERNAC; rolante a fojas 78. 4.- Informe de Reparación con fotografías del equipo celular; rolante a fojas 79, 80, 81 y 82. 4.- Dos fallos uno de la Corte de Apelaciones de Concepción, y el otro de la Corte de Apelaciones de Santiago, donde se pronuncian respecto a la caducidad en materia de consumidor, por haber sido notificada la demanda después de los cuatro meses de haberse presentado; rolante a fojas 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93 y 94.-

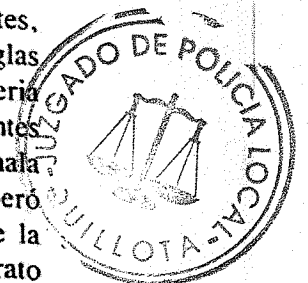
Documentos no objetados.-

**OCTAVO:** Que, el tribunal deberá rechazar la Excepción de Caducidad opuesta por la parte querellada y demandada TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., por cuanto, el artículo 9 inciso 4° de la Ley N° 18.287, es claro en señalar que la caducidad respecto a la notificación de la demanda, procede sólo en los casos de accidentes de tránsito, excluyéndose, de esta forma, el resto de las materias, incluida la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

**NOVENO:** Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, prueba rendida por la parte querellada y demandada, y apreciándolos según las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** Las fallas presentadas por el teléfono celular materia de autos, se originaron al ser sometido a una fuerte presión, que afectó sus componentes electrónicos y blindajes de la tarjeta electrónica, acción atribuida a una mala manipulación del producto y no a una falla de fabricación, razón por la cual no operó la garantía. Asimismo, la querellante, no rindió prueba tendiente a acreditar que la manipulación que provocó las fallas antes indicadas, se produjeron mientras el aparato estuvo en poder de MOVISTAR; razón por la cual, se deberá rechazar la querrela infraccional, en todas sus partes, como más adelante se indica.-

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



**DECIMO:** Que, consecuentemente con lo señalado en el considerando anterior, no se hará lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida a fojas 6, 7, 8, 9, 10 y 35, por MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ, en contra del proveedor MOVISTAR.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;

**SE DECLARA:**

1.- Que, se rechaza la Excepción de Caducidad de la acción, alegada por la parte querellada y demandada, por las consideraciones expuestas en el Considerando Octavo.-

2.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ, a fojas 6, 7, 8, 9, 10 y 35 de autos, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. o MOVISTAR, representada para estos efectos por MELISSA ROJAS ARANCIBIA, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota; por no haber infringido disposición alguna de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

3.- Que, no ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por MARCIA ALEJANDRA FREDES RUZ, a fojas 6, 7, 8, 9, 10 y 35 de autos, en contra de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. o MOVISTAR, representada para estos efectos por MELISSA ROJAS ARANCIBIA, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota; por las razones expuestas en el considerando Decimo; sin costas, por haber tenido motivo plausible para demandar.-

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 4144/16.-

Proveyó doña MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA, Juez de Policía Local. Autoriza doña ÁNGELA ANDREA GODÓY PIZARRO, Secretaria.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 7 de 3 de 2018



QUILLOTA 10 de septiembre  
de dos mil dieciséis

## A SUS ANTECEDENTES

*[Handwritten signature]*

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA  
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-  
RIADA CON FECHA 15 de Septiembre de 2017  
QUILLOTA, 22 de Enero de 2018

*[Handwritten signature]*

Copia conforme con el  
Original que he tenido  
a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2018



*[Handwritten signature]*