

QUILLOTA, DOS DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 26, 27, 28, 29, 30, 42, 43, 44, 45, 46 y 47; rolan documentos.
- A fojas 6, 7 y 8; rola Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- A fojas 11 declara MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA.
- A fojas 31, 32, 33, 34 y 35 rola Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.
- A fojas 48 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.
- A fojas 58 vuelta rola certificación.
- A fojas 61 rola Acta de Audiencia de Exhibición de Documentos.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA, interpuso Querella por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor "MOVISTAR", representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por MELISSA ROJAS AGUILERA, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota, por los siguientes hechos: Que, desde hace muchos años mantiene un contrato de servicio telefónico con la empresa Movistar. El último contrato de telefonía con dicha empresa es de fecha 20 de octubre de 2015, el cual incluyó un equipo marca Motorola, modelo XT1097, siendo la calidad del equipo y sus prestaciones, un tema esencial en la contratación. En efecto, por motivos personales y laborales requirió que el teléfono pudiera filtrar llamadas y mensajes entrantes de determinados números telefónicos, exigencia que le expresó de manera concreta al vendedor, toda vez que de otra manera, no habría contratado el plan, ni aceptado el celular. El vendedor al momento de la compra, le aseguró que el equipo que estaba adquiriendo contaba con dicha característica; sin embargo, al día siguiente, le comenzaron a llegar mensajes y llamadas que le fueron imposibles de filtrar, por lo que inmediatamente se dirigió a conversar con el vendedor, puesto que el equipo no cumplía con el requerimiento solicitado. Dicho empleado, para solucionar el problema, conectó el celular al computador y supuestamente bloqueó los llamados y mensajes, pero de nada sirvió, puesto que llegaron a registrarse en el teléfono aproximadamente 400 llamados y mensajes que no se filtraron. En una oportunidad, el vendedor le aseguró que el problema estaba solucionado, pero al realizar la prueba desde su celular personal, constató que la intervención no había resultado, toda vez que los mensajes no se filtraron, por lo que evidentemente, el celular adquirido no tiene las características exigidas. Ante este hecho realizó un reclamo a SERNAC, donde la empresa le ofreció disculpas y le otorgó un 15% de descuento del cargo fijo por 6 meses, ofrecimiento que sirve de nada y que por lo demás no se hizo efectivo, como consta en el recibo de pago de diciembre de 2015. Esta situación ha sido demasiado molesta y agravante para su persona, toda vez que por necesidades familiares y profesionales, no puede apagar el celular, de manera que recibe llamados indeseados durante el día y la noche, resintiéndose su salud y tranquilidad, lo que le ha generado un daño directo y moral. Por lo expuesto precedentemente, y lo establecido en la Ley N° 19.496, solicita se condene a la empresa querellada, al pago de la multa máxima legal.

SEGUNDO: Que, según MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA, corredora de propiedades, domiciliada en calle Pintor Carlos Sotomayor N° 2172, Villa El Sendero, Quillota, el 20 de octubre de 2016, concurrió a la oficina de



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.
Quillota, de de 2018

Movistar de esta ciudad, con el objeto de adquirir un teléfono celular y un plan de telefonía móvil. En dicho lugar fue atendida por Rolando Arcos, a quien le informó que necesitaba un teléfono con una característica muy especial, que era que se pudieran bloquear llamados y mensajes de números no deseados. En ese momento, el vendedor le recomendó el teléfono marca Motorola, modelo XT1097, el cual, según él, contaba con dicha característica, siendo esto determinante para adquirirlo y contratar el plan, el cual ascendía a la suma de \$35.500.- mensuales aproximadamente. Una vez en su domicilio, comenzó a sonar su teléfono celular, percatándose que era un llamado que no quería recibir, por lo que comenzó a buscar el bloqueo respectivo, el cual no encontró, por lo que su nieto la tuvo que ayudar bloqueando los llamados; sin perjuicio de ello, no sucedió lo mismo con los mensajes de texto, razón por la cual se dirigió a Movistar para conversar con el vendedor y explicarle el problema, dejándole a éste el teléfono por al menos dos horas, con el objeto de que bloqueara los mensajes de ciertos números, ya que en ese momento pensó que el aparato efectivamente traía la opción, pero no lo había sabido utilizar. No obstante ello, el vendedor mientras lo tuvo en su poder, tampoco pudo bloquear los mensajes, aun cuando probó con su propio número. Deja constancia que al quedar en evidencia que el celular no traía la característica que le ofrecieron, intento dejar sin efecto el plan, o bien que le cambiaran el celular por otro que sí tuviera la característica, pero desde Movistar siempre se negaron a ello, señalándole que si se quería salir del plan, debía pagar \$435.990.- que corresponde al valor del teléfono; situación que le parece injusta, puesto que la información errónea fue dada por el vendedor de Movistar, la cual fue de tal relevancia que la llevo a contratar el plan. Finalmente solicita que la empresa querrelada deje sin efecto el plan contratado, o bien le cambie el aparato telefónico por otro que reúna las características ofrecidas.

TERCERO: Que, **MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor "MOVISTAR", representada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por **MELISSA ROJAS A.**, ambos domiciliados en calle Maipú N° 380, Quillota, para que le indemnice los perjuicios ocasionados por los hechos expuestos al interponer la querrela infraccional, los cuales da por expresamente reproducidos. Dichos hechos le ocasionaron los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** La suma de \$415.998.- que corresponde al costo total por el arriendo del aparato, que no cumple con la exigencia requerida, entregado por la demandada con ocasión del contrato efectuado con Movistar. **DAÑO MORAL:** la suma de \$2.000.000.- configurados por la profunda impresión y angustia que los hechos denunciados le provocaron, por el detrimento en su salud y calidad de vida derivado de esta situación; a las continuas molestias personales y familiares que la infracción, le provocó, como asimismo el tiempo invertido en solucionar este problema y, además, por el maltrato verbal y atención descortés e indolente del personal de la demandada. Funda esta presentación en lo señalado en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto y lo establecido en la Ley N° 19.496, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$2.415.998.- o la que se fije conforme al mérito de autos, más intereses y costas.

CUARTO: Que, la Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba se llevó a efecto con la sola asistencia de la querellante y demandante **MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA**, oportunidad en que el tribunal tuvo por contestada la Querrela Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en rebeldía de la querrelada y demandada **MOVISTAR**, no pudiéndose materializar por este hecho, una conciliación.

QUINTO: Que, la querellante y demandante acompañó como medio de prueba y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico Móvil con Opción de Compra; rolante a fojas 1, 2 y 3. 2.- Comprobantes de pagos emitidos por Movistar, rolantes a fojas 4, 5 y 47. 3.- Documentos de Capturas de pantalla donde se muestra el Listado de Mensajes y

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

Quillota, 4 de 3 de 2008



llamados recibidos en su celular y que no pueden ser bloqueados; rolantes a fojas 26, 27, 28, 29, 30, 42, 43, 44, 45 y 46.

Documentos no objetados.

SEXTO: Que, el tribunal, en uso de la facultad otorgada en el artículo 11 inciso 2° de la Ley N° 18.287, citó nuevamente a una Audiencia de Conciliación, a la cual no asistieron las partes, no obstante encontrarse haber sido debidamente citadas.-

SEPTIMO: Que, la querellante y demandante, en la Audiencia de Exhibición de Documentos, manifestó que no cuenta con el manual de usuario del teléfono materia de autos, toda vez que se le extravió en su último cambio de domicilio.

OCTAVO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes, documentos acompañados y apreciándolos según las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** La querellante MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA, el día 20 de octubre de 2015, concurrió a la empresa MOVISTAR QUILLOTA, para efectos de adquirir un teléfono celular, que le permitiera bloquear tanto llamadas telefónicas como mensajes de texto no deseados. La actora se entrevistó con el ejecutivo de la empresa querellada, de nombre Rolando Arcos, quien, en respuesta a su requerimiento, le ofreció un teléfono celular marca Motorola, modelo XT1097, el cual contaba con tales funciones, por lo que, con esa misma fecha, y según consta a fojas 1 y siguientes, celebró con la empresa querellada, un Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico Móvil con Opción de Compra, por el mencionado teléfono celular, cuyo N° de Serie es 359288052648548, correspondiente a la Línea N° 93323850, el cual tenía un precio de lista ascendente a la suma de \$435.990.- y para cuyo pago se fijó una cuota inicial de \$19.990.- y el saldo se pactó en 18 cuotas de \$23.111.-. Una vez que la consumidora celebró el contrato y tuvo el aparato en su poder, constató que éste únicamente podía bloquear los llamados telefónicos, pero no así los mensajes de texto; esto último, según consta en las capturas de pantalla impresas del teléfono celular de la actora, que muestra la lista de llamadas y mensajes no deseados que llegaron a su teléfono, y que fueron acompañadas a estos autos desde la foja 26 a 30 y desde la 42 a 46. De esta forma, la empresa MOVISTAR, en la prestación de un servicio, actuó con negligencia que causó menoscabo en la persona de MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA, al proporcionarle, a través de su ejecutivo de ventas, una información errónea respecto a las especificaciones técnicas del teléfono celular materia de autos, precisamente, en lo que dice relación al bloqueo de llamados y mensajes de texto, resultando ser dicha información de tal relevancia, que influyó directamente en la decisión de la querellante de adquirir el teléfono celular objeto del juicio. Con lo anterior, MOVISTAR, infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496; por lo que se le deberá sancionar como más adelante se indica.

NOVENO: Que, de acuerdo a lo expuesto en el considerando anterior, el tribunal deberá acoger la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 31, 32, 33, 34 y 35 de autos, por MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA, en contra de la empresa MOVISTAR, representada para estos efectos por MELISSA ROJAS AGUILERA, quien deberá pagar la suma de \$415.998.- (CUATROCIENTOS QUINCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS) por concepto de daño emergente, correspondiente al valor total del arriendo con opción de compra del teléfono celular materia de autos.

Sin perjuicio de lo anterior, no se hará lugar a lo solicitado por concepto de daño moral, por no haberse acreditado su existencia y monto.

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra b), 12, 23, 24, 27, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 11, 14, 16, 17 y 23 de la Ley 18.287;



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

Quillota, 1 de 3 de 2018

SE DECLARA:

1.- Que, ha lugar a la Querrela Infracional interpuesta por **MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA**, en lo principal del escrito de fojas 6, 7, 8 y 23 de autos, en contra de la empresa "MOVISTAR", representada para estos efectos por **MELISSA ROJAS AGUILERA**, domiciliada en calle Maipú N° 380, Quillota; condenándola a pagar una multa ascendente a **3 U.T.M. (TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores.-

2.- Que, se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por **MARIA LORETO MONTENEGRO SILVA**, en lo principal del escrito de fojas 31, 32, 33, 34 y 35 de autos, en contra de la empresa "MOVISTAR", representada para estos efectos por **MELISSA ROJAS AGUILERA**, domiciliada en calle Maipú N° 380, Quillota; condenándola a pagar una indemnización ascendente a **\$415.998.- (CUATROCIENTOS QUINCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS)** por concepto de daño emergente; cantidad que será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que el pago se haga efectivo; con costas.-

3.- Que, en cuanto al teléfono celular materia de autos; éste deberá ser devuelto a la empresa Movistar, al momento de recibir el pago ordenado en el punto anterior.

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo de cinco días, será sustituida por Reclusión Nocturna.

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 333/16.

Proveyó doña **MARIA EUGENIA PEREZ ALMARZA**, Juez de Policía Local. Autoriza doña **ÁNGELA ANDREA GODOY PIZARRO**, Secretaria.-

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

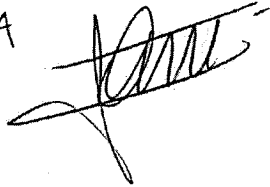
Quillota, 1 de 3 de 2018



Quillota, a 5 de mayo de 2017

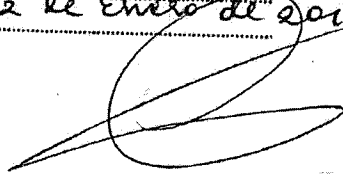
Notifiqué la resolución que antecede por carta certificada a Patricio Olivares

SECRETARIA



CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTADA CON FECHA 3 de abril de 2017

QUILLOTA, 22 de enero de 2018



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

Quillota, 1 de 3 de 2018

