

cuarenta y nueve 49

QUILLOTA, VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 7 vuelta, rolan documentos.-

A fojas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 39 rola Querella Infracional 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 25 declara SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL.

A fojas 45 rola acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

A fojas 48, rola Acta de Audiencia de Conciliación.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL, interpuso Querella Infracional por vulneración de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES", representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por JORGE ROJAS VELASQUEZ, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 235, Quillota, por los siguientes hechos: Que, en el mes de abril de 2015, realizó el trámite de portabilidad, respecto a su teléfono celular N° 988581295 con la empresa ENTEL PCS, contratando una línea para su número telefónico con el Código Plan MU300, denominado PLAN 1472 Multimedia Full, el cual incluía dos Giga Bytes de navegación, por un valor de \$29.990.- y un teléfono celular marca Sony Xperia C3 (D2533) COD PDCTO 102308 BLACK N° Serie Equipo 355342066101384. El contrato señalaba una cuota inicial de \$29.990.- y el arriendo mensual por la suma de \$20.990.- con opción de compra, el cual se extendía por 18 meses. Una vez que recibió el aparato, comenzó a presentar problemas, puesto que se apagaba de manera espontánea, se quedaba pegado, no podía apagarse de manera normal y había que resetearlo; además de lo cual, se quedaba durante lapsos muy extensos incomunicado por las deficiencias del aparato. Además de lo anterior, el servicio de internet ofrecido por la empresa desde un principio fue muy deficiente, por lo que realizó innumerables llamados al Call Center de Entel para solucionar la infinidad de problemas derivados del aparato, del servicio telefónico y del servicio de internet; sin embargo, no tuvo respuestas positivas. Por esta situación, tuvo que cambiar dos veces su tarjeta SIM y en tres oportunidades llevó el teléfono al servicio técnico: la primera en el mes de junio de 2015, luego en agosto y finalmente el 12 de noviembre de 2015, oportunidad en que le indicaron la existencia de una falla electrónica, y le fue cambiado el aparato por otro de la misma marca y modelo N° IMEI 355342068636056. No obstante lo anterior, el equipo que le entregaron venía en la misma caja que el original que había enviado al servicio técnico, y no en una caja cerrada con sus implementos, por lo que los problemas continuaron; sin embargo, después de muchos trámites, se entrevistó con Paula Montalva Cubillos, quien le indicó que le haría un descuento del 25%, el cual se reflejaría en el mes de enero de 2016, sin perjuicio de ello, continuó sus reclamos en la plataforma 103, quienes le indicaron que debía llevar el celular al servicio técnico nuevamente. Esta situación lo ha dejado incomunicado en varias oportunidades, ya que el teléfono presenta las mismas fallas que el primer teléfono, lo cual le ha afectado debido a que vive en un sector rural y es imprescindible estar comunicado; además de ello, por motivos de su



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

Quillota, de de 2017

trabajo y de los gastos extra en los que debe incurrir, le es imposible acudir seguidamente a ENTEL y a su servicio técnico. Los hechos antes descritos configuran una infracción al artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al pago del a multa máxima legal.

SEGUNDO: Que, **SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES", representado para efectos del artículo 50 D de la Ley N° 19.496, por **JORGE ROJAS VELASQUEZ**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 235, Quillota, por los hechos expuestos al interponer la Querella Infracional los que se dan por reproducidos. Que, dichos hechos le han ocasionado los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO:** representado tanto por los gastos en los que ha incurrido y en aquellos que ha dejado de percibir: 1.- La suma de \$20.000.- que corresponden al gasto en servicios telefónicos anexos, por la falta de servicio de Entel PCS; 2.- La suma de 35.000.- que corresponde al gasto en servicios telefónicos anexos, por falta de servicios de Entel PCS. La suma total que demanda por ese concepto asciende a \$55.000.-. **DAÑO MORAL:** la suma de \$1.000.000.- configurada por la no entrega de informes, por llamados a la empresa donde se desempeña como operador, por el tiempo invertido en solucionar el problema, por las innumerables ocasiones que ha tenido que asistir a las diferentes sucursales de Santiago como de la V Región, precisamente de Quillota, en busca de una solución. El tiempo que ha perdido de su descanso en vacaciones, las continuas molestias laborales y familiares y la atención descortés e indiferente de los denunciados 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 demandada, al pago de la suma total de \$1.055.000.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.

TERCERO: Que, **SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL**, técnico agrícola, domiciliado en calle Ricardo Santa Cruz, Parcela 301, Pochay, La Cruz, Cedula de Identidad N° 15.836.212-0, el 15 de abril de 2015 concurrió a ENTEL Quillota y contrató un plan denominado "Plan 1472 Multimedia Full", que consistía en 2 Gyga Bytes de navegación en internet, con aproximadamente 450 minutos para llamar e incluía un teléfono celular marca Sony, modelo Xperia C3. Hace presente que el contrato, se extendía por 18 meses, con una cuota mensual de \$29.990.- y al momento de la contratación, pagó una cuota inicial de \$29.990.- por el teléfono. Señala que desde el primer momento el celular presentó diversas fallas, por lo que en reiteradas oportunidades solicitó el cambio del mismo; sin embargo, en ENTEL sólo lo enviaba al servicio técnico, lugar desde el cual, nunca llegó en óptimas condiciones. Ante esta situación, la empresa, luego de verificar las fallas, accedió a cambiar el teléfono por otro que, supuestamente, era nuevo; no obstante ello, el que recibió, no venía sellado, puesto que utilizaron la misma caja en la cual había entregado el producto fallado. Deja constancia que dicho teléfono, también presentó fallas, quedando varias veces incomunicado, lo que le ha provocado reiteradas molestias, puesto que el celular es vital para poder contactarse. Hace presente que en forma posterior a la presentación de las acciones ante este tribunal, sufrió el robo del celular objeto del juicio, por lo que procedió a bloquearlo en la empresa, quienes, atendido el hecho que el aparato no tenía seguro, sólo le cambiaron el chip. Finalmente señala que aun cuando el celular le fue robado, la empresa ENTEL debe responder por todas las molestias ocasionadas y por el tiempo perdido intentando solucionar los problemas.-

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

Quillota

1 de 3 de 2015



CUARTO: Que, la Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba se llevó a efecto con la sola asistencia del querellante y demandante **SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL**, oportunidad en que se tuvo por contestada la Querrela Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en rebeldía de la parte querrellada y Demandada ENTEL PCS, no pudiendo materializarse una conciliación por dicho motivo.-

QUINTO: Que, el querellante y demandante acompañó como medio de prueba, bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de la página 6 del contrato de prestación de suministro celebrado con ENTEL, con fecha 15 de abril de 2015; rolante a fojas 1. 2.- Comprobante de Requerimiento emitido por ENTEL de fecha 12 de noviembre de 2015; donde consta el descuento en cargo fijo otorgado por ENTEL, por 6 meses; rolante a fojas 2. 3.- Contrato de Arriendo o Comodato de Equipo telefónico, suscrito con ENTEL, con fecha 4 de noviembre de 2015; rolante a fojas 3. 4.- Copia de Guía de Despacho N° 13144769, emitida por ENTEL, con fecha 12 de noviembre de 2015; rolante a fojas 4. 5.- Copia de Cierre de Trabajo de Servicio Técnico N° 8495740, de fecha 12 de noviembre de 2015, donde consta el cambio del teléfono celular, por otro de las mismas características, a modo de reemplazo permanente; rolante a fojas 5. 6.- Orden de trabajo de Servicio Técnico de fecha 4 de noviembre de 2016, donde consta las falla informadas a la empresa respecto del primer teléfono; rolante a fojas 6. 7.- Informe Técnico de fecha 4 de noviembre de 2016, emitido por ANOVO, Servicio técnico de ENTEL, donde consta la falla electrónica del primer teléfono; rolante a fojas 7 y 7 vuelta.

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 las partes a una Audiencia de Conciliación, a la cual sólo asistió el querellante y demandante.-

SEPTIMO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes y, especialmente, documentos acompañados y apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, **Concluye que:** 1.- el consumidor **SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL**, el día 14 de abril de 2015, concurrió a la empresa ENTEL PCS y celebró el Contrato de Suministro N°00101847678914, denominado "1472 Multimedia Full 2 GB", junto con el cual, le fue entregado en arriendo con opción de compra, el teléfono celular marca Sony, Modelo Xperia C3, N° de IMEI 355342066101384. 2.- Que, dicho teléfono celular presentó fallas de funcionamiento, por lo que el día 4 de noviembre de 2015, el actor concurrió a ENTEL con el objeto de que fuera enviado al servicio técnico. 3.- Que, la empresa querrellada, mientras duraba la reparación del equipo antes indicado, le entregó en arriendo/comodato al querellante el teléfono celular marca Alcatel, Modelo Pixi 3 N° de Serie 358090060750469. 4.- Que, el Servicio Técnico Anovo, encargado de la reparación del teléfono celular del actor, determinó luego de las pruebas realizadas, que el aparato presentaba una falla electrónica irreparable, por lo que dispuso que éste fuera cambiado. 5.- Que, el día 12 de noviembre de 2015, cumpliendo la disposición del servicio técnico y en virtud de la garantía del equipo, ENTEL PCS le entregó al actor, un nuevo teléfono celular marca Sony, modelo C3, N° EMAI 355342068636056, el cual fue recibido conforme por éste y; además de ello, a modo de atención, la empresa le otorgó un descuento del 25% en el cargo fijo del plan contratado. 6.- Que, no consta en autos que el nuevo teléfono celular que le fue entregado al querellante en virtud de la garantía, haya presentado alguna falla de funcionamiento que hiciera



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

Quilista 5 de 3 de 2016

necesario su ingreso al servicio técnico; asimismo, la prueba rendida por el actor, ha sido insuficiente para acreditar la existencia de deficiencias en la prestación de servicio de telefonía e internet, por parte de la empresa querellada. 7.- Que, conforme a lo expuesto precedentemente ENTEL PCS en su relación contractual con el querellante, ha actuado con estricto apego a las normas contenidas en la Ley N° 19.496, por lo que deberá rechazar la Querrela Infracional, como más adelante se indica.-

OCTAVO: Que, consecuentemente con lo anterior, no se hará lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 39 de autos por SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL, en contra de la empresa ENTEL PCS.-

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

SE DECLARA:

1. Que, no ha lugar a la Querrela Infracional deducida en lo principal del escrito de fojas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 39 por SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL, en contra de la empresa ENTEL PCS, representada para estos efectos por JORGE ROJAS VELASQUEZ, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 235, Quillota; por no haber infringido disposición alguna de la Ley N° 19.496.-

2. Que, no se hace lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 39 por SEBASTIAN ANDRES ROJAS CARVAJAL, en contra de la empresa ENTEL PCS, representada para estos efectos por JORGE ROJAS VELASQUEZ, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 235, Quillota; por improcedente.-

Notifiquese, anótese y archívese en su oportunidad.-

Causa Rol N° 699/16.-

Proveyó doña MARÍA EUGENIA PÉREZ ALMARZA, Juez de
Policía Local. . . Autoriza doña ANGELA ANDREA GODOY PIZARRO,
Secretaria.-

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

Quillota, 1 de 3 de 2016

