

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

Foja cincuenta y tres, (53)

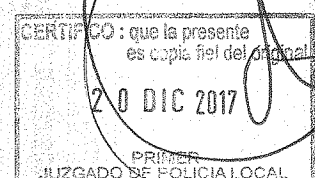
Rol N°1376.17 CR

Curicó, diez de Noviembre del año dos mil diecisiete.

VISTOS.

A fojas dieciocho y siguientes, doña Luz Gómez Saldaña, C.I.N° 8.604.001-8, de ocupación dueña de casa, domiciliada en calle Valvanera # 1420, Curicó, deduce denuncia infraccional en contra de Claro Chile S.A., representada por Rodrigo Aramberri Roldán, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Yungay 630, Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496, específicamente su artículo 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y derecho siguientes: Expone que el 15 de Marzo de 2017, acudió al Servicio Técnico Claro Chile, ya que su teléfono Sony E6553, negro EMEI 359057060564629, empezó a fallar, le saltó agua, y ahí fue que lo llevó. Lo revisaron y le dieron la respuesta de que la garantía no le cubría, ya que el teléfono se encontraba con humedad, lo que es cierto, pero expresa que al momento de comprar su teléfono le dieron las características que el teléfono es contra agua y contra el polvo, por lo cual la garantía debería de correr, sin embargo no le quieren responder por lo cual presentó esta demanda a Claro Chile, para que hagan valer sus derechos de consumidor. Señala que paga una cuota de \$16.500, por 48 meses. En cuanto al derecho, indica que el artículo 3°, de la Ley 19.496 establece: "Son derechos y deberes básicos de los consumidores, letra e) "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y fortuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea." El artículo 20 de la Ley 19.496 dispone: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; Así también, el artículo 21 de la Ley señala que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor." Finalmente, el artículo 23 del mismo cuerpo legal, dispone lo siguiente: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...". En la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letra e), 20 letra c) y d), 21 y 23, y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo recientemente señalado, puesto que, no se han respetado las condiciones de operabilidad de la garantía de los productos, toda vez que la tienda me ha manifestado que no está dispuesta a cambiar el producto, en circunstancias de que el producto ha presentado fallas atribuibles exclusivamente a su calidad y fabricación. Por lo que, en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional, en contra de Claro Chile S.A., ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el primer otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Claro Chile S.A., representada por Rodrigo Aramberri Roldán domiciliados en Yungay 630, Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos

*Membrillar 443
Curicó*



cuarenta y cuatro, 54

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone: En cuanto a los hechos fundantes de la demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos lo señalado en lo principal de esta presentación. Dispone que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496, lo que le ha causado considerable perjuicio, toda vez que está pagando algo por lo cual no está usando. Está incomunicada ya que no tiene teléfono, junto con que está enferma y compró este teléfono para que su nieto se comunicara con ella, lo que le ha provocado un gran daño. De esta forma y atendido a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos que avalúa en las siguientes cantidades: Daño patrimonial: \$297.000; Daño moral \$118.000, por las molestias ocasionadas y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al tribunal a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendo, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de \$415.000. Con respecto al derecho, precisa que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de esta presentación, las que da por expresamente reproducidas. Por lo que en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Claro Chile S.A., ya individualizada, por la cantidad de \$415.000, o la suma que se determine en justicia y equidad, solicitando se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Acompaña en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Reclamo hacia Claro Chile interpuesto en Sernac; Respuesta de Claro Chile hacia Sernac; Fotocopia cédula de identidad; Poder Simple; Especificaciones técnicas del equipo; Orden de entrega de servicio técnico.

A foja veintinueve, comparece, don Rodrigo Ignacio Arambarri Roldán, rut 13.710.268.4, estudios universitarios, jefe de sucursal Claro Chile S.A., domiciliado en Yungay 630, Curicó, quien se presenta ante el tribunal como jefe de sucursal de Claro Chile S.A., y señala que el equipo en cuestión Sony e6553 es un equipo resistente al agua y está protegido contra el polvo. Menciona que todos los puertos y cubiertas acopladas deben estar firmemente cerrados. Agrega que hay una diferenciación, este equipo Sony e6553, es resistente al agua, pero no es un equipo sumergible y así lo menciona la garantía del fabricante, en el deslinde de responsabilidad que también puede consultarse en el sitio oficial de la marca sonymobile.com. Por tanto, el abuso y el uso inadecuado del dispositivo, invalida la garantía. En este caso, expresa que la clienta menciona que al equipo le saltó agua, sin embargo, al revisarlo se dieron cuenta que los sellos o sensores de humedad están activados y éstos se activan al tener contacto directo con agua, no así, aclara, por salpicaduras, razón por la cual el equipo estaba sulfatado, con diagnóstico irreparable, por infiltración de líquidos.

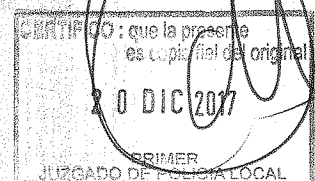
A foja cuarenta y seis, rola acta de comparendo, la que cuenta con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil representada por don Gabriel Omar Vásquez Ortega, y de la parte denunciada y demandada Claro Chile S.A., representada por su abogada Paula Andrea Rojas Rojas. Se tuvo por aprobado un avenimiento propuesto por las partes. La denunciante y demandante civil, renunció a todas las acciones deducidas en el proceso. La denunciada y demandada civil, se allanó a la renuncia. Se recibió la causa a prueba. Las partes en atención al acuerdo arribado, renuncian a rendir todo tipo de prueba

Se trajo los autos para fallo y,

CONSIDERANDO.

PRIMERO. Que esta causa ha iniciado con la denuncia y demanda interpuesta por doña Luz Gómez Saldaña, en contra de Claro Chile S.A., representada por Rodrigo Arambarri Roldán. Esta presentación se ha expuesto latamente en la parte expositiva de esta sentencia, por lo que se la dará por reproducida.

*Membrillar 443
Curicó*



cuarenta y cinco, 55

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

SEGUNDO. Que en estos mismos sucesos, no se ha podido establecer fehacientemente alguna responsabilidad contravencional, ya que las partes renunciaron a rendir todo tipo de prueba, atendido al acuerdo al que arribaron con fecha 11 de Julio de dos mil diecisiete y que consta a fojas 44 y siguientes y

TENIENDO PRESENTE:

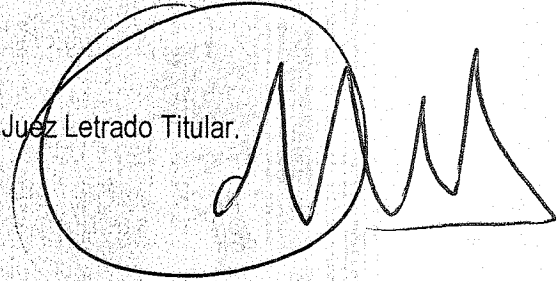
Lo dispuesto en los Arts. 7º, 1º y 17º de la Ley Nº 18.287 sobre Organización y atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

SE DECLARA:

Que no se da lugar a la denuncia y demanda de fojas 12 y siguientes.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.



*Membrillar 443
Curicó*

