

La Florida a veinticuatro de Abril de dos mil diecisiete

**VISTOS:**

1.- Que por presentación de fojas 11 y la declaración indagatoria de fojas 13, don ANDRES FELIPE GONZALEZ GALEANO, docente, cédula de identidad N° 23.265.171-7, domiciliado en calle El Avellano N° 6728, La Florida, interpone denuncia en contra de la empresa MOVISTAR S.A., por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que el 08 de Junio de 2015 adquirió un teléfono marca Sony, modelo Xperia y luego de algunos meses comenzó a fallar, por lo que lo ha ingresado en 6 oportunidades al servicio técnico.

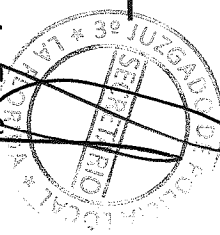
Agrega que efectuó la denuncia en el Sernac y que no ha existido ningún acercamiento con la compañía, posteriormente se cambió a otra compañía y su teléfono fue bloqueado, por lo que tuvo que comprar un nuevo aparato telefónico.

2.- Que a fojas 15 y siguientes don ANDRES FELIPE GONZALEZ GALEANO, docente, cédula de identidad N° 23.265.171-7, domiciliado en calle El Avellano N° 6728, La Florida, viene a interponer una denuncia infraccional en contra de MOVISTAR S.A. rut N° 90.635.000-9, representada por don ROBERTO MUÑOZ LAPORTE, todos domiciliados en Av. Providencia N° 111, Santiago, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, pues expone que el 27 de Octubre de 2014 efectuó la portabilidad a MOVISTAR, entregándole un equipo Sony Xperia Z3, pagando un valor de \$33.980, este equipo fallo en dos ocasiones y fue cambiado dos veces, recibiendo un equipo Sony Xperia Z3, que también fallo y fue vuelto a cambiar por la compañía, volviendo a ingresar al servicio técnico el 6 de Noviembre de 2015, siendo reparado 6 veces y aun continua malo.

Que por el mismo escrito dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios por los hechos ya señalados, en contra de MOVISTAR S.A., ya individualizado, por infracción al artículo 50 C y 50 D de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor . Mediante dicha presentación solicito que el demandado fuera condenado a pagarle la suma total de \$3.000.000 (Tres millones de pesos), correspondientes a: 1)\$1.000.000 por concepto de daño lo que se desglosa en a) \$400.000 por inutilidad del teléfono y b) \$600.000 por perdida de datos y números telefónicos y 2) \$2.000.000 por concepto de daño moral, todo más reajustes intereses y costas.

3.- Que a fojas 32 don MATIAS RUIZ LEIVA, abogado en representación de TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. ambos domiciliados para estos efectos en Av. Apoquindo N° 3910, Piso 13, Las Condes, quien declara por escrito y expone que según los antecedentes que posee, efectivamente el denunciante efectuó un contrato de

COPIA FIEL  
SECRETARIO



telefonía con su representada y que el día 08 de Junio de 2015 adquirió un equipo SONY, que presento diversos problemas de carácter técnico por lo que fue ingresado al servicio de reparaciones de su representada. Así en todas las ocasiones que el equipo presento problemas estas fueron solucionadas y le fue cambiado por un equipo nuevo en dos oportunidades dando cumplimiento a la ley del Consumidor

4.- Que a fojas 51 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la sola asistencia de la parte TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.

La parte TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., contesta denuncia infraccional solicitando que sea rechazada en su totalidad, ya que niega haber infringido alguna norma de la ley 19.496, que las infracciones imputadas no son efectivas y siempre que fueron requeridos efectuaron las reparaciones necesarias, efectuando cambio de equipos y descuentos en las boletas para resguardar así los derechos del consumidor.

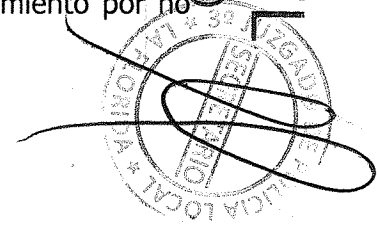
La parte TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. rinde prueba documental consistente en tres informes de reparación, dos cartas emitidas por su representada que dan cuenta de las medidas adoptadas en favor del cliente, copia de boleta que da cuenta del descuento efectuado por un valor de \$33.390 pesos, manual elaborado por SONY.

5.- Que a fojas 62 ingresaron los autos para fallo.

#### **CONSIDERANDO:**

1.-Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el mérito de autos y los antecedentes aportados al proceso este Sentenciador de conformidad a las normas de la sana critica ha concluido que la empresa demanda TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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***", toda vez que era facultad del consumidor elegir por la devolución del dinero, el cambio del producto o la reparación, no respetando el oferente la posibilidad de optar por parte del demandante a esas opciones.

2.- Que respecto a la demanda interpuesta por don ANDRES FELIPE GONZALEZ GALEANO a fojas 15 y siguientes este sentenciador no emitirá pronunciamiento por no haber sido esta válidamente notificada, y

COPIA FIEL  
SECRETARIO  


**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

**RESUELVO:**

Acógrese la querrela infraccional interpuesta a fojas 15 y se condena a la TELEFONICA MOVILES CHILE S.A., representada don ROBERTO MUÑOZ LAPORTE, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **2 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando primero de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

Notifíquese personalmente o por cedula

Regístrese, envíese copia de esta sentencia al Servicio Nacional del consumidor y archivase en su oportunidad.

**Rol N° 135.790-4**

**DECRETADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**

COPIA FIEL  
SECRETARIO

