

La Florida veintidós de Marzo de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que de la denuncia de fojas 7 y siguientes, y de la declaración indagatoria de fojas 13, don OSVALDO ESTEBAN BURGOS TAPIA, cedula nacional de identidad N° 16.862.212-0, ingeniero en geomensura, domiciliado en calle Queltehue Norte N° 719, Lampa, ha interpuesto denuncia en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada por don ANTONIO BUCHI, ambos con domicilio en Av. Froilán Roa N° 750, La Florida, por infringido los artículos 12 y 20 de la ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que el día 11 de Abril de 2015, adquirió un teléfono celular marca Samsung modelo S6 EDGE, el cual a los días presento problemas con el botón táctil y batería, por lo que lo ingreso al servicio técnico con fecha 15 de Mayo, siendo devuelto el 20 de Mayo en pésimas condiciones, la pantalla rayada, por lo que vuelve a ingresar el teléfono a servicio técnico solicitando cambio de equipo.

El día 26 de Mayo le devuelven el equipo con un visor nuevo, reparación que el no autorizo, ya que al abrirlo pierde su garantía.

Por el mismo escrito, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa denunciada en atención a los hechos señalados solicitando esta sea condenada a pagarle la suma de \$1.100.000 (Un millón cien mil pesos) correspondientes a: 1) \$850.000 al daño directo por las tres semanas que no pudo utilizar el teléfono y 2) \$250.000 por concepto de daño moral, mas costas.

2.- Que a fojas 24 compareció ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. por intermedio de su abogado doña MACARENA MADARIAGA MONTES, ambos domiciliados en Av. Costanera Sur, Rio Mapocho N° 2760, Piso 23, Las Condes, quien expone por escrito y señala que de acuerdo a lo indicado por el denunciante efectivamente con fecha 11 de Abril de 2015, adquirio un equipo Samsung Galaxy S6, que sin perjuicio de lo anterior el equipo presento diversas fallas por lo que ingreso con fecha 15 de Mayo, siendo devuelto con fecha 20 de Mayo, según su parecer en pésimas condiciones, por lo que devuelve el equipo ingresándolo nuevamente al servicio técnico, pero nuevamente ENTEL PCS no habría otorgado una respuesta satisfactoria

Sin embargo según los registros de ENTEL PCS, el equipo ingreso tres veces al servicio técnico, la primera con fecha 15 de mayo de 2015, fue actualizado el software sin costo para el denunciante. El segundo ingreso de fecha 20 de Mayo, ya que el cliente indico que el equipo había sido devuelto con un piquete en la pantalla, por lo que el servicio técnico efectuó un cambio de display y visor, sin costo para el denunciante.

El tercer ingreso ocurrió con fecha 05 de Junio de 2015, manifestando el denunciante su disconformidad con la reparación realizada y solicitando cambio de equipo por una supuesta insistencia de las fallas indicadas en el primer ingreso al servicio técnico, por lo que revisado el equipo no se pudieron reproducir las fallas indicadas, por lo que se volvió a efectuar una mantención general.

3.- Que a fojas 95 se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte BURGOS TAPIA denunciante y demandante y de MARIA ESPERANZA HINOJOSA, en representación de la demandada.

La parte querellante y demandante rindió prueba documental consistente en copia de boleta, contratos de ingreso a servicio técnico, copias de informes técnicos.

La parte demandada rinde prueba documental consistente en copia de contrato y anexo de contrato de suministro telefónico, copia de contrato de arriendo equipo, 3 copias de orden técnicas y 3 copias de contrato de arriendo telefónico de reemplazo, tres copias de requerimientos y copia del detalle de uso de la línea telefónica.-

4.- Que a fojas 102 ingresaron los autos para fallo

5.- Que en mérito de los antecedentes del proceso este tribunal estima que efectivamente la ley del consumidor establece la obligación del oferente de respetar los términos y condiciones del contrato y la obligación de cumplir con la garantía legal en caso de falla o desperfecto según establece el artículo 20 de la norma citada.

Sin embargo de las mismas declaraciones del querellante así como los antecedentes acompañados por las partes al proceso, no ha quedado acreditada ninguna infracción que hubiere cometido la empresa ENTEL PCS, ya que en todas las oportunidades que se requirió el uso del servicio técnico este efectivamente sin costo para el usuario efectuó las reparaciones necesarias del equipo, además no se acredita algún daño patrimonial sufrido por el denunciante, ya que incluso en los periodos que su teléfono se encontró en servicio técnico, le fue suministrado por la empresa uno de reemplazo y al no existir antecedentes suficientes que los hechos denunciados constituyan una infracción a las normas vigentes, este Sentenciador estima de conformidad a las reglas de la sana crítica que no ha quedado suficientemente acreditado que exista infracción alguna que pueda ser sancionada por este Tribunal, regulada por la Ley 19.496 sobre protección a los Derechos de los Consumidores.

6.- Que en cuanto a la demanda de fojas 7 y siguientes, esta deberá ser desestimada en mérito de lo señalado en el considerando anterior, y

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto en el artículo 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287

RESUELVO:

Desestímese la denuncia, querrela y demanda de fojas 7, y en mérito de lo señalado en el considerando quinto y sexto de este fallo.-

Cada parte deberá pagar sus costas en la causa.-

Notifíquese personalmente o por cedula

Rol N° 126.898-4

Dictado por doña Consuelo Pacheco Correa, Juez Titular