



Fojas setenta y uno - 71 -

Rol N° 4755-2018/NGC

Talca, trece de julio de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 43 y siguientes don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO**, estudiante, Cédula Nacional de Identidad N° 18.227.001-6, domiciliado en calle 24 Sur 14 ½ Poniente N° 0293, Comuna de Talca, debidamente asistido por los abogados de la Clínica Jurídica de la Universidad de Talca don **Juan Pablo Rojas Díaz**, doña **Alondra Santibáñez Casanova** y doña **Isabel Cornejo Catalán**, dedujo denuncia infraccional en contra del **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **PAOLA VARAS**, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en Avenida Circunvalación Oriente N° 1055, primer piso Mall Plaza Maule, ciudad de Talca, por haber vulnerado la Ley N° 19.496, solicitando se condene al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la citada Ley, con costas.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expuso que el 31 de octubre de 2012, doña Ana Concha, titular de la cuenta de la que él es usuario, suscribió con la denunciada un contrato de suministro de servicio público de telefonía móvil por un cargo fijo mensual de \$ 31.490. Junto al contrato de suministro suscribió un contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra, mediante el que adquirió diversos equipos, siendo el último marca Apple modelo iPhone 6 de 16 GB de memoria, cuyo valor de prepago actualmente asciende a \$ 529.990, según datos entregados por la misma compañía en su página web, equipo que contaba con una garantía de 12 meses, y una extensión de 90 días en caso que el teléfono ya enviado presentara fallas técnicas.

Seguidamente señaló que durante el periodo de 12 meses de la primera garantía del teléfono móvil ya singularizado, presentó diversas fallas entre las que se encontraban, *"falta de reacción al movimiento táctil lo que se manifiesta en que las funciones no respondían, el parlante no funcionaba correctamente como tampoco su botón home o botón de control, además de una falla de fábrica en la cámara denominado 'media luna', que consiste en una mancha con una figura definida como media luna que se aprecia de forma constante al utilizar la cámara, la que afecta al focalizar el lente para tomar fotografías, lo que además es una falla reconocida por la marca Apple como una falla de fábrica a través de medios de prensa"*, por lo que estando cubierto por el seguro, se le ofreció hacer uso del servicio técnico que la compañía presta, a lo que accedió haciendo entrega del aparato a finales del mes de febrero de 2016, recibiendo el equipo posteriormente (no señala cuándo), pero las fallas persistían, por lo que el 22 de mayo (no señaló año) *"estando dentro de la garantía extendida de 90 días"* concurrió nuevamente a Entel, *"donde aceptaron y establecieron que dicho teléfono fuera enviado al servicio técnico, debido a que me encontraba dentro de los plazos establecidos, dando curso a la atención"*. Agrega que el teléfono de reemplazo presentó las mismas fallas, por lo que solicitó que le entregaran otro teléfono, negándose a esto la denunciada.

Continuó relatando que al solicitar información en forma presencial sobre el estado del teléfono, con poder simple de la clienta, le manifestaron que necesitaba uno nuevo. En atención a los hechos relatados, interpuso reclamo a través de los servicios de atención vía telefónica de ENTEL PCS, donde le informaron que ante la existencia de esas dificultades le harían entrega de un nuevo aparato sin costo, de gama similar del que había enviado al servicio técnico, *"lo que ya había sido*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas setenta y dos - 72 -

ofrecido con anterioridad al llamar al número 103 de servicio al cliente, donde me mencionaron al menos 5 veces que el teléfono sería repuesto pero que no existía aun stock de este a esa fecha”.

Que, posteriormente concurrió a la oficina central de ENTEL PCS, Mall Plaza Maule, y fue atendido por la ejecutiva Sra. Cristina Santana, a la que solicitó ver su teléfono y pudo observar que el equipo se encontraba en peores condiciones de las que había sido entregado, “ya que tenía una raya muy grande y notoria en el chasis de la parte posterior del teléfono, además de diversos golpes” y al querer dejar constancia de dichos maltratos, la ejecutiva le dijo que no era necesario sacar fotografías al aparato en su estado actual, porque le iban a dar uno nuevo, por lo que ante sus dudas solicitó hablar directamente con la encargada de sucursal, Paola Varas, quien negó lo anterior pues la resolución de gerencia era que el celular había sido ingresado fuera de plazo de la garantía, por tanto la empresa no lo cubría, “antecedente que es errado en consideración a que efectivamente este fue recepcionado en dos oportunidades dentro de los plazos legales establecidos, considerando que la resolución de recepción fue favorable en un inicio, lo que podía constatar en repetidas oportunidades al ingresar en la página web de Entel PCS al área de servicio técnico, donde el estado era ‘en reparación’”.

Continuó relatando que días después y luego de obtener un nuevo poder de la clienta titular, en la compañía le entregaban un equipo nuevo pero debía pagar una suma de \$ 274.900, lo que no aceptó, pues anteriormente le habían informado que el equipo nuevo no tendría costo.

En atención a lo expuesto, el día 23 de septiembre (no informa año), ingresó un reclamo de manera online en la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Seguidamente el 27 de septiembre (no informa año), envió un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, reclamo que fue respondido por la empresa el 2 de octubre de 2017, el que señalaba “que no se efectuaría el cambio de equipo al encontrarse fuera de lo cubierto por la garantía...”.

Finalmente manifestó que “con fecha 02 de noviembre del año 2017 se hizo la devolución del equipo sin reparar y se realizó una nueva orden de trabajo de servicio técnico, la cual no fue informada a esta parte sobre su estado, cerrando la orden el 01 de febrero del año 2018, como se me informó vía telefónica el día 26 de marzo de 2018.

Junto a la devolución del equipo, el día 02 de noviembre, la empresa envía vía correo electrónico una carta al correo aconcharebolledo@gmail.com, reiterando su postura respecto a que el equipo había sido ingresado fuera del plazo de garantía y que no se haría efectiva esta por los golpes, que según dichos de la empresa existían.

Que a día de hoy no se ha hecho entrega del equipo, ya que según manifiestan los ejecutivos este no se encontraría en la sucursal. Junto con ello, existe un cobro de parte de la empresa por concepto de servicio técnico, el cual no ha sido informado y del que solo pude percatarme al momento de consultar su situación como cliente, monto cercano a los \$ 300.000.”

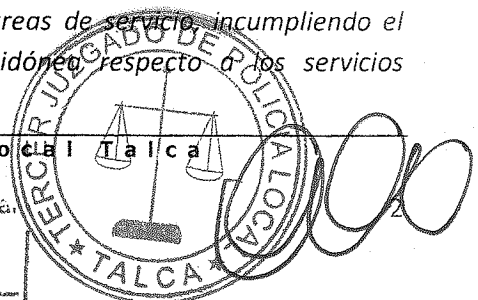
En cuanto al derecho señaló que existió una vulneración a los artículos 3 letra e), 12, 20 letra e) De la Ley N° 19.496, los que transcribió y expresó que de los hechos relatados y la normativa citada, se desprende la existencia de constantes infracciones a la Ley del Consumidor, las que son:

“1. Al entregar información contradictoria entre las distintas áreas de servicio, incumpliendo el deber de entregar información veraz, precisa, oportuna e idónea respecto a los servicios

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.
7 de octubre 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas setenta y tres - 73 -

entregados por la empresa Entel PCS, puesto que si bien por distintos medios se ofrece la opción de entregar un nuevo aparato en definitiva esta opción es rechazada por la ejecutiva de sucursal, doña Paola Varas, quien cuestiona la existencia de los plazos establecidos por contrato para someter el teléfono a las reparaciones.

2. Entregar un teléfono de calidad y como reemplazo por el que fue enviado a servicio técnico, debido a que me fue entregado un teléfono correspondiente a la misma gama, pero en mal estado, y posterior a ello no fue entregado ninguno en su lugar.

3. Falta de atención apropiada en servicio técnico oficial, pues el teléfono fue devuelto en condiciones que demostraban evidentemente que no había sido reparado, sino que al contrario este se encontraba con signos de maltrato, los cuales quise registrar fotográficamente, lo que me impidió rotundamente, debido a que señalan que se haría entrega de un nuevo equipo de la misma gama.

4. Considerar para efectos de los plazos de garantía, los días que el equipo se encontraba en su poder por proceso de servicio técnico y tramitaciones, obteniendo de parte de la compañía como único medio de comunicación un teléfono que no cumplía con las características necesarias para ejecutar las funciones que por mi trabajo son requeridas puesto que un celular, no solo constituye un elemento de comunicación sino también una herramienta para el desarrollo de diferentes actividades diarias".

Junto a lo anterior don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO**, debidamente representado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **PAOLA VARAS**, todos ya individualizados. Fundó la demanda en los mismos hechos expuestos en la denuncia infraccional, los que por razones de economía procesal dio por reproducidos.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL: \$ 539.990.- (quinientos treinta y nueve mil novecientos noventa pesos)**, por este concepto expresó "monto que representa el valor actual del equipo, más los \$ 10.000 de gastos por los traslados constantes a la sucursal"; **DAÑO MORAL: \$ 3.000.000.- (tres millones de pesos)**, en cuanto a este concepto señaló "por las molestias ocasionadas expresadas en constantes viajes que tuve que realizar a la sucursal correspondiente, malos tratos de parte de los trabajadores de la sucursal de Entel PCS que se ubica en el Mall Plaza Maule, quienes negaban incluso de manera hostil la presencia de la ejecutiva a cargo cuando iba a consultar por el estado del equipo, antecedente que no era real ya que podía ver que ella estaba en la sucursal cumpliendo sus labores".

En cuanto al derecho, hizo referencia a los artículos 3 letra e) y 50 inciso 2º de la Ley Nº 19.496, los que transcribió.

Por último en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas y demás normativas aplicables al caso, solicitó al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **PAOLA VARAS**, ambos ya individualizados, y condenarla al pago de la suma de **\$ 3.539.990.-** o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes. Además solicitó se le exima del cobro por concepto de servicio técnico, cercano a los \$ 300.000.-

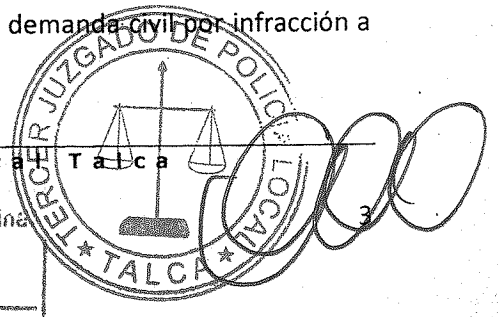
A fojas 53 el Tribunal tuvo por interpuesta denuncia infraccional y demanda civil por infracción a la Ley Nº 19.496.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original

17 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas setenta y cuatro
- 74 -

A fojas 61 y siguientes rola acta de comparendo de estilo celebrado el 30 de mayo de 2018, el que se realizó con la comparecencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO**, asistido por la abogada doña Alondra Santibáñez Casanova y por la habilitada de derecho doña Bárbara Lorena Villasen Núñez, y en rebeldía de la parte querellada infraccional y demandada civil "**ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**".

La parte actora ratificó sus acciones. Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a conciliación la que no se produjo atendida la rebeldía de la parte denunciada infraccional y demandada civil. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

A fojas 68 quedaron los autos en estado de fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la denuncia infraccional y demanda civil impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, el denunciante infraccional y demandante civil don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO**, representado por la abogada **Sra. Santibáñez Casanova**, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 42 de autos, consistente en: **1)** Contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra, emitido por Entel PCS, el 31 de octubre de 2012 (fojas 7 a 9); **2)** Orden de trabajo de Servicio Técnico N° 9079171, suscrito entre doña Ana Isabel Concha Donaire y Entel PCS (fojas 15); **3)** Cierre de orden de trabajo de servicio técnico N° 9159638 (fojas 16); **4)** Orden de trabajo de servicio técnico N 9191244, suscrito entre doña Ana Isabel Concha Donaire y Entel PCS, emitido el 2 de noviembre de 2017 (fojas 17 y 18); **5)** Informe técnico emitido por Subgerencia Soporte Técnico a Clientes Entel PCS Telecomunicaciones S.A., el 2 de noviembre de 2017 (fojas 20); **6)** Carta de Entel enviada al correo electrónico aconcharebolledo@gmail.com el 2 de noviembre de 2017 (fojas 21 y 22); **7)** Informe de valor técnico Apple iPhone 6 16 GB obtenido de la página oficial de Entel PCS el 5 de abril de 2018 (fojas 23); **8)** Capturas de pantalla, las que refiere, corresponden a "*respuestas de atención de "Entel PCS te ayuda" vía oficial de Facebook y Twitter de 29 de septiembre, 2 y 4 de octubre de 2017*" (fojas 25 a 30); **9)** Informe emitido por Apple sección soporte obtenido el 13 de diciembre, por el que la parte que lo presenta señala "*reconociendo falla de fábrica correspondiente a modelo iPhone 6 Plus*" (fojas 31); **10)** Copia de ingreso de reclamo en SERNAC de 27 de septiembre de 2017 (fojas 32); **11)** Copia de Ingreso de reclamo Online – Portal de Reclamos Subtel (fojas 33); **12)** Carta de respuesta de reclamo de Entel PCS a Servicio Nacional del Consumidor, de 2 de octubre de 2017 (fojas 34); **13)** Póliza de Garantía de equipos nuevos de telefonía móvil Entel PCS Telecomunicaciones S.A. (fojas 35 a 39); y **14)** Certificado de Privilegio de Pobreza emitido por Clínica Jurídica formativa de la Universidad de Talca, a nombre de don Ángel Concha Rebolledo (fojas 42).

TERCERO: Que, el denunciante infraccional y demandante civil, produjo la prueba testimonial rolante a fojas 61 a 63 de autos, consistente en la declaración de la testigo doña **YRIFILSKA STEFANIA MOLINA VEGA**, quien previamente juramentada, expuso:

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 In presencia de copia fiel de su original.

17 OCT 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas setenta y cinco
- 75 -

"Este es un proceso que lleva varios meses tratando de buscar una solución y no ha tenido respuesta por parte de la empresa, yo he sido testigo de esta situación, de que él (indicando a don Ángel Concha Rebolledo) tenía un problema con el equipo de su celular y yo le he acompañado en algunas ocasiones a la empresa Entel ubicada en el Mall Plaza y no ha tenido respuesta concreta en relación al problema, también ofrecieron darle un equipo nuevo y finalmente no se concretó esa situación por lo tanto para Ángel Concha significa un engaño por parte de la empresa Entel, al ofrecer un producto que no le otorgaron. También mencionar que Ángel Concha ha dedicado mucho tiempo para poder tener respuesta en relación a este problema, y para él ha sido súper desgastante, porque además de ser su aparato de comunicación, es su herramienta de trabajo y estudio". La testigo fue repreguntada.

CUARTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del proveedor denunciado. En efecto, la prueba rendida en autos a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por sí sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieron su origen en hechos imputables al proveedor.

En este sentido es necesario precisar que los documentos acompañados a la causa por la denunciante infraccional y demandante civil acreditan:

1) Que la Sra. Ana Isabel Concha contrató con la empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. la prestación de suministro de Servicio Público Telefónico Móvil y el arrendamiento de un equipo con opción de compra, todos actos fechados el 31 de octubre de 2012.

2) Que el equipo telefónico marca APPLE, modelo IPH 6 16GB, serie N° 352019071777076, fue ingresado al servicio técnico en dos ocasiones, lo que se demostró por medio de las órdenes de trabajo N° 9079171 y N° 9191244, sin embargo dichas órdenes no consignan fecha alguna, situación que también ocurre con el documento de cierre de orden de trabajo acompañado N° 9159638.

3) Que el informe técnico emitido el 2 de noviembre de 2017 por la Subgerencia Soporte Técnico a Clientes Entel PCS Telecomunicaciones S.A., sobre la orden de trabajo N° 9079171, informó en síntesis "**equipo presenta golpes, pierde garantía**", lo que también se consigna en la carta de respuesta al reclamo enviada por Entel a la Sra. Ana Isabel Concha y al Servicio Nacional del consumidor.

Por su parte, los mensajes contenidos en las capturas de pantalla acompañadas, no permiten lograr convicción a este Tribunal que la empresa habría resuelto realizar la entrega de un equipo nuevo a costo cero al denunciante, ya que a juicio de este sentenciador, dichas "conversaciones" son contradictorias y no concluyentes en ese orden de consideraciones.

Con respecto a la declaración de la testigo, ella solo se limita a declarar sobre los hechos que ya fueron relatados por la parte denunciante o la atención efectuada en la sucursal de Entel al Sr. Concha Rebolledo que ella observó, no otorgando al Tribunal convencimiento sobre la veracidad de los hechos relatados.

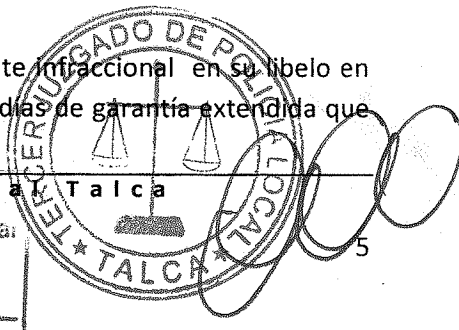
Por otra parte, en cuanto a los hechos expuestos por el denunciante infraccional en su libelo en referencia a que la empresa denunciada no respetó el plazo de 90 días de garantía extendida que

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original

17 OCT 2018

TALCA, _____ de _____ de _____





Fojas setenta y seis
- 76 -

poseía el equipo por haber ingresado con anterioridad al servicio técnico, éstos plazos no pueden ser determinados de la relación de los hechos, ya que los antecedentes que el mismo denunciante narra en el cuerpo de su libelo son incompletos, en efecto, el denunciante expuso "...el ejecutivo me ofreció hacer uso del servicio técnico que la compañía presta, haciendo entrega del aparato a finales del mes de febrero del año 2016", para luego estampar únicamente días y/o meses omitiendo el año correspondiente, lo que no hizo hasta su referencia al reclamo ante SERNAC que, según expone, respondió ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. el día 2 de octubre de 2017, transcurriendo más de 18 meses entre ambas fechas.

QUINTO: Que, conforme a lo expuesto en el párrafo anterior no se pudo determinar si el proveedor ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. con su actuar cometió las infracciones que el denunciante le atribuye, y a fin de arribar a una acertada resolución y no contando con elementos probatorios concluyentes que permitan formar plena convicción que realmente se vulneró el derecho de garantía extendida que dice haber tenido el denunciante con respecto al equipo que individualizó, este Tribunal no puede dar por acreditados los hechos denunciados.

SEXTO: Que, en atención a lo expresado, no se cumplen los requisitos que exigen los artículos 3 letra e), 12 y 20 de la Ley N° 19.496, invocados por el denunciante por cuanto no se puede concluir que ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., cometió las infracciones invocadas.

SÉPTIMO: Que, no resultando posible en base a los antecedentes existentes, determinar la responsabilidad infraccional que se le pretende imputar a **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, consecuentemente, tampoco podrán establecerse eventuales responsabilidades civiles respecto de esta empresa, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la Illma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada en el primer otrosí de presentación rolante a fojas 43 y siguientes por don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de presentación de fojas 43 y siguientes por don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **PAOLA VARAS**, al no haber acreditado el denunciante los hechos fundantes de ésta.
2. **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 43 y siguientes por don **ÁNGEL MARCIAL CONCHA REBOLLEDO** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña **PAOLA VARAS**, por no haberse establecido responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de aquella.



Fojas setenta y siete
- 77 -

3. **NO CONDENAR** en costas a la parte denunciante infraccional y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.
4. Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese por carta certificada y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
17 OCT 2018
TALCA, de de

