

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintinueve de junio del año dos mil dieciocho

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

- 1- Que, se ha incoado causa rol 149.349-W a partir de la querella de fs 1 y siguientes, por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña **IGNACIA BELEN PEREZ GARCIA**, c.n.i. 17.365.223-2, domiciliada en calle Hochstetter N° 115, dpto. 104, Temuco, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A**, representada por doña Miriam Rita Pulgar Sepulveda, c.n.i. 10.628.782-1, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0610, Temuco.
- 2.- Que, la querellante señala que con fecha 7 de diciembre 2016 celebró un contrato de arrendamiento de un equipo telefónico con opción de compra modelo APPLE IPH 6 PLUS 16 GB, número de serie 354435067786640, contratando conjuntamente un plan para dicho equipo. Pagó una cuota inicial de \$ 239.990 más 18 cuotas de \$ 20.990 mensuales las que serían facturadas al consumo del plan. Señala que antes de expirar el año de garantía el equipo comenzó a presentar fallas consistentes en la imposibilidad de capturar fotografías, la pantalla comenzaba a tiritar intermitentemente, por lo que se dirige al local de la querellada donde personal de la compañía Entel ingreso el celular para evaluación y posterior reparación. Con fecha 14 de septiembre le informan que no lo repararían ya que el informe técnico refería que "la carcasa se encuentra dañada por agentes distintos al teléfono y debe ser reemplazada. Esta falla no se encuentra cubierta por la garantía", lo que no es efectivo como bien lo certifica el Notario Tadres de Temuco, certificación que acompaña a su presentación. Agrega además que la compañía la ha obligado a mantener un contrato hasta la vigencia de la totalidad de las cuotas adeudadas, debiendo mantener un celular que no es apto para el uso por el cual lo adquirió. Expresa que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción al art 23 de la ley 19496 ya que en la prestación de los servicios de reparación ha actuado con negligencia y dejadez negándole el derecho legal de garantía. Solicita que la querellada sea condenada al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.
- 3.- Que, a fs.16 consta la notificación efectuada a la querellada.
- 4.- Que, a fs. 26 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asisten ambas partes representadas por su Apoderado y Abogado. La querellante ratifica su accionar en todas sus partes, con costas. La querellada contesta mediante minuta escrita, la que es incorporada como parte integrante del comparendo.
- 5.- Que, el Abogado de la querellada al contestar solicita el rechazo de la querella en todas sus partes. Refiere que en cuanto a la información existentes en sus registros consta que con fecha 11 de junio 2015 la actora suscribió un contrato de suministro de servicios para la línea telefónica N° +56-9-7017060, Con fecha 13 de marzo 2018 fue migrada, por solicitud de la señora Pérez a modalidad de prepago, indicando que la actora es consumidora morosa de \$ 53.784 por servicios utilizados a su satisfacción en el mes de febrero y días proporcionales en el mes de marzo. En cuanto a los hechos denunciados manifiesta que con fecha 7 de diciembre 2016 la actora celebró un contrato de arrendamiento a 18 meses de equipo telefónico Iphone serie 354435067786640, pagando la cuota inicial y se comprometió al pago mensual de 18 cuotas de \$ 20.990 y su representada mensualmente – en virtud de lo acordado en las condiciones generales del anexo al contrato de suministro de servicios punto 3 y 5 – efectuaba un descuento total de \$ 20.990, reflejado en las boletas de servicios, lo que se hizo hasta que la actora puso término al contrato de suministro de servicios de telefonía móvil, punto N° 4. Expresa que lo referido por la señora Pérez respecto del pago de las cuotas de arrendamiento es

completamente apartado de la realidad , toda vez que su representada asumió mensualmente dicho costo por el período de 15 meses, quedando pendiente el pago de 3 cuotas que serán facturadas en los próximos meses y deberán ser pagadas por la consumidora como consecuencia de la pérdida del beneficio por término de contrato de suministro de telefonía móvil . Añade que en cuanto a lo referido por la actora relativa a que estuvo obligada mantener el contrato de arrendamiento hasta la vigencia de la totalidad de las cuotas cabe advertir que dicha afirmación es completamente apartada de la realidad toda vez que siempre pudo y ha podido dar término al contrato de arrendamiento y es altamente probable que no haya ejercido dicho derecho porque no quiere asumir el costo de las cuotas mensuales pactadas , pero el término contractual siempre ha sido una posibilidad para la consumidora. Manifiesta , más adelante, que el primer ingreso a servicio técnico del producto se efectuó estando vigente solo la garantía voluntaria ofrecida por su representada, quién recibió el equipo telefónico y lo derivó al servicio técnico autorizado por el fabricante y que su representada entregó un equipo de reemplazo (indica la serie) con el fin de asegurar el servicio de suministro de telefonía móvil. El servicio técnico luego de las pruebas necesarios presupuestó la reparación del producto con costo para la actora en atención a que dicho producto presentaba fuertes golpes que provocaron fallas del terminal telefónico como consecuencia de la errada manipulación de este por parte del usuario del producto , sin embargo el presupuesto fue rechazado por la actora siendo devuelto el producto sin reparar, ella pretendió desvirtuar las fallas técnicas provocadas por fuertes golpes detectados por el servicio técnico autorizado por la marca Expresa que si la actora pretendía desvirtuar el informe técnico elaborado por la autoridad competente debió haber solicitado una evaluación técnica de otro laboratorio autorizado por el fabricante o un peritaje, lo que no ha ocurrido en la especie. Refiere más adelante que el producto es utilizado en forma constante y continua según consta en tráfico de llamadas que acompaña a su presentación, por lo tanto lo afirmado por la actora respecto de que el celular no es apto para el uso para el cual lo adquirió es completamente falso, toda vez que ha podido utilizar el servicio de telefonía e internet en forma permanente. Sostiene que no ha existido infracción al art 23 de la ley 19496 puesto que Entel PCS cumplió estrictamente con sus obligaciones contractuales y legales, reitera que Entel PCS recepcionó el equipo telefónico de la actora, entregó un equipo de reemplazo para asegurar el suministro del servicio telefónico e internet móvil y posteriormente informo el resultado de la evaluación practicada por el laboratorio experto. Señala más adelante que si la actora no estuvo conforme con la evaluación debió haber acompañado una prueba técnica que desvirtúe lo determinado por el servicio técnico autorizado por el fabricante, ni siendo prueba para ello un acta notarial, ya que el Notario que suscribió el acta no tiene los conocimientos técnicos que se requieren.

6.- Que, la parte querellante en apoyo de sus dichos rinde prueba documental ratificando los documentos rolantes entre la fs 7 a la fs 12 de autos. Acompaña en la audiencia, con citación y bajo apercibimiento legal los documentos que detalla a fs 26. No rinde ninguna otra prueba que deba ser analizada por el Tribunal.

7. Que, la parte querellada solo rinde prueba documental mediante la ratificación de los documentos indicados en el primer otrosi de su contestación a la querella.

8.- Que, la actora sostiene en su presentación que la querella infringió lo prescrito en el art 23 de la Ley 19496, por cuanto habría actuado con negligencia y dejadez, negándole el derecho a la garantía y que le ha obligado mantener un contrato hasta la vigencia de la totalidad de las cuotas, debiendo mantener un celular que no es apto para el uso.

9.- Que a juicio de esta sentenciadora la certificación estampada en el documento rolante a fs 12 no es suficiente para desvirtuar el informe rolante a fs 10 toda vez que el ministro de fé que lo emitió carece de las competencias y expertise necesarios para pronunciarse sobre las eventuales fallas del equipo.

10.- Que, el Tribunal estima que la actora tuvo la oportunidad procesal, en la audiencia de comparendo, de solicitar informes de perito a fin de desvirtuar lo concluido por el servicio técnico de la querellada, lo que no efectuó.

11.- Que, el Tribunal tiene presente además lo expresado por la querellada en orden a que la actora hizo uso de forma constante y continúa del equipo de telefonía contratado, lo que se refleja en el tráfico de llamadas de la línea número 997017060 que rola a fs 97, siendo la última de ellas registrada con fecha 13 de marzo 2018.

12.- Que, con el mérito de los antecedentes allegados a los autos por las partes, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora no ha logrado adquirir convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, por lo que la presente querrela no será acogida, conforme se precisará en lo resolutivo de este fallo. De consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

13.- Que, a fs 3 y siguientes doña **IGNACIA BELEN PEREZ GARCIA**, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada por doña Miriam Rita Pulgar Sepulveda, c.n.i. 10.628.782-1, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0610, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuestos en lo principal de su presentación, los que para todos los efectos legales y procesales da expresamente por reproducidas. Acciona demandando la suma de \$ 400.000 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

14. Que, atendida que la conclusión a que ha arribado el Tribunal en materia contravencional, priva de fundamento a la acción civil indemnizatoria deducida por la parte demandante por cuanto ella tenía su basamento precisamente en la acción contravencional; conforme a lo anterior, la demanda civil de indemnización de perjuicios debe ser rechazada.

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letras a), b), c) y f); 4, 12, 15, 23, 50 A, B, C, D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.- Que, se rechaza,** la querrela infraccional interpuesta en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, conforme a lo expresado en el considerando décimo segundo del presente fallo. **2.- Que, no ha lugar,** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, conforme a lo señalado en el considerando décimo cuarto de esta sentencia. **3.- Que, no se condena en costas** por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

Cumplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 149.349-W**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSATIER, SECRETARIA SUPLENTE**

TEMUCO A	12 DE Julio	DE 2018
SIENDO LAS	HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN	
SECRETARIA A DON	Plaudio Zehnder	
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y	FIRMA	
DI COPIA		

9173547-4

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 149.349-W**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintisiete de agosto de dos mil dieciocho.


MICHELE CAMINONDO EYSSAUTIER

Secretaria Suplente

