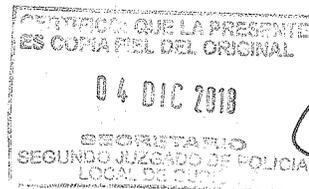


**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**CURICÓ**



**Rol N° 2759-18 CV**

**Curicó, cuatro de diciembre del año dos mil dieciocho**

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes, **JENNY AMALIA LEIVA LEIVA**, cédula de identidad Nro. **15.454.548-4**, dueña de casa, domiciliada en **Callejón Los Avellanos S/N, San Jorge de Romeral, comuna y ciudad de Molina**, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor **Digital Maule**, representado legalmente por el administrador o jefe de local, con domicilio en **Yungay Nro. 737, Local 10 de la comuna de Curicó**, por haber vulnerado la Ley 19.496, específicamente sus artículos 3 letras e); 12, y 23, señalando que el día 05 de diciembre de 2017 u marido fue al local de Digital Maule a ver si podían reparar la pantalla quebrada de un equipo Motorola X Play, el cual fue comprado nuevo en Movistar, del cual no tienen boleta y se le quebró en el trabajo, el cual mandaron a reparar para regalárselo a su hija mayor para la navidad, indica que el joven que los atendió dijo que no habría problema en arreglarlo, ya que consultaron en varias partes y no hacían el cambio de pantalla, indicándole que llevaba unos pernos especiales por dentro de la pantalla nueva para que no se despegara, cobrándole \$45.000, sin boleta porque según él estaba haciendo una atención y rebaja.

Señala que llegó el marido a su casa con el aparato y por la tarde comenzó a despegarse, se dirigió al otro día al local y le mostro el aparato al joven y a la vez exigió la boleta, ante lo cual este se molestó, llamó por teléfono a su jefe explicándole que la pantalla se había despegado, y desde el otro lado del teléfono le dijeron que le echara pegamento y el mismo joven que la atendió respondió "y si me lo piteo", ustedes responderán, indicando que ella se quedó escuchando y le dijo que lo pegaría con un pegamento especial y que volviera en dos horas a buscar el teléfono.

Indica que no se fue y vio que le echaba "la gotita" a los bordes de la pantalla del teléfono por dentro, lo limpio y se lo entregó asegurando que jamás se volvería a despegar y que no le pasaría nada, agregando que ella confió y se fue a su casa, que envolvió el teléfono en una caja y papel de regalo y lo colocó bajo el árbol de navidad, indicando que al día siguiente de navidad su hija le dice que el teléfono se descontrola solo y aparece un punto blanco y después azul en la pantalla y no funciona el táctil y las aplicaciones tampoco.

Relata que lo llevo nuevamente donde el joven, según el cual habrían golpeado el teléfono y que por eso estaba así, lo cual indica que es falso ya que siempre

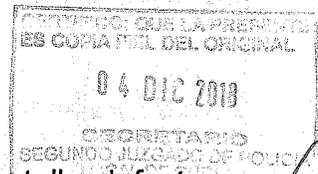
estuvo debajo del árbol y le pusieron protector de pantalla nuevo el cual no tiene rastros de golpe.

Indica que según le indico el joven lo enviarían a evaluación a Santiago y que se demoraban 5 días, lo que según señala es mentira porque si son un Servicio Técnico deberían saber la falla en el instante y además no tienen sucursal en Santiago, ofreciéndose ella misma a llevar el teléfono a Santiago y no quisieron, les solicito le devolvieran el dinero de la pantalla \$45.000, y lo gastado en locomoción en ir al local, para llevar el teléfono a otro taller, a lo cual no accedió.

Finalmente señala que se acercó a otro Servicio Técnico a consultar que se podía hacer y le dijeron que era imposible sacar la pantalla ya que la "gotita" es muy fuerte y daña la placa interna del teléfono y ya no tenía solución, dejando a su hija sin regalo de navidad ya que tampoco tienen los medios para comprar uno nuevo. En cuanto al derecho señala y transcribe los artículos 3º letra e), 12º y 23 todos de la Ley 19.496, agregando que existe incumplimiento por parte del proveedor a los artículos ya señalados, solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la denunciada, acogerla a tramitación y en definitiva se condene a la infractora al pago del máximo de las multas que establece la ley 19.496, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, el actor interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor ya individualizado, señalando que en cuanto a los hechos, da por reproducido lo expuesto en lo principal de su presentación, señalando que en cuanto al Daño Patrimonial demanda la suma de **\$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos)**, y por Daño Moral la suma de **\$200.000 (doscientos mil pesos)**, solicitando tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de **\$245.000 (doscientos cuarenta y cinco mil pesos)** más los intereses y reajustes, y acogerla en todas sus partes con expresa condena en costas. En el Segundo Otrosí de su presentación, acompaña a su presentación los documentos que rolan de **fojas 6 a 11 de autos**.

**A fojas 26**, rola acta de comparendo de estilo, con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante civil ratifico ambas acciones, y la denunciada y demandada civil, contestó la denuncia infraccional y demanda civil señalando que es verdad que el caballero mando a reparar el teléfono, que el señor necesitaba el teléfono muy apurado, que requirió un cambio de pantalla a lo que se accedió, que se amarro con elástico para que quedara bien pegada, que al otro día volvieron con una parte despegada y se volvió a pegar, que se lo llevaron



y después al tiempo a fin del mismo mes llegaron con la pantalla defectuosa, pidiendo que se las cambiara.

Afirma que no correspondía el cambio porque el teléfono presentaba golpes, a lo que el cliente ofuscado se retiró del local, hace presente que no fueron notificados por el SERNAC, porque de haberlo hecho se habrían presentado, señalando que lo dicho en la demanda que no dan boleta no es efectivo.

Luego de que fueran oídas, se llamó a las partes a **CONCILIACIÓN**, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta del acta de la audiencia, la cual, en su momento y de ser necesario y atingente, será consignada.

A fojas 28, el Sr. Secretario Letrado del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por **Digital Maule**, representado legalmente según consta de fojas 25 por don **FACUNDO REINALDO MORAGA GIOVANETTI**, ambos con domicilio en **Yungay Nro. 737, Local 10 de la comuna de Curicó.**

**SEGUNDO:** Que en el comparendo de estilo de fojas 26 y siguientes, como prueba documental, la denunciante y demandante de autos, ratificó los documentos rolantes de fojas 6 a 11 de autos, no rindiendo prueba testimonial.

Provocó la inspección personal del Tribunal respecto del aparato telefónico objeto de autos, marca Motorola color negro, que al encender se inicia de forma correcta, teléfono que el demandado, señala que aunque no recuerda con precisión, no nota diferencia alguna con el que es objeto de la controversia, examinado, el Tribunal aprecia que el aparato tiene un funcionamiento aparentemente normal, salvo que al presionar la pantalla táctil sobre el extremo superior izquierdo, se presenta una irregularidad intermitente que consiste en el movimiento errático de iconos y gráfica, se observó también una separación manifiesta entre el cuerpo del aparato telefónico y la pantalla en la parte superior, la que se observa esta despegada, la parte inferior se encuentra debidamente pegada.

**TERCERO:** Que en el comparendo de estilo de fojas 26 y siguientes, la denunciada y demandada civil, no aportó pruebas que puedan ser analizadas en la presente audiencia.

**CUARTO:** Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible al Tribunal establecer que el teléfono objeto de la controversia, tiene problemas de funcionamiento, los que se pueden adjudicar a un negligente procedimiento en el cambio de pantalla del mismo, lo que provoca que el teléfono no pueda ser usado para lo que normalmente está destinado.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, estimando esta Sentenciadora que la acción de la denunciada constituye una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, debiendo ser sancionada la referida empresa como su autora, toda vez que es un hecho indubitado que prestó un servicio de forma negligente, pues, por la naturaleza de su giro, es suya la obligación de prestar un servicio de calidad, ante lo cual la denunciada será sancionada de conformidad al artículo 24 inciso 1° del mismo cuerpo normativo.

## **II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**SEXTO:** Que, en autos se ha estimado responsable infraccional a la denunciada razón por la que correspondiendo al consumidor el derecho básico que contempla el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, procede acoger la demanda impetrada.

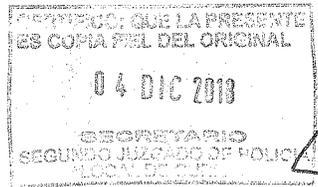
Atendido que la demandante avalúo el daño patrimonial en **\$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos)** que corresponde a lo efectivamente pagado por la reparación del teléfono celular objeto de estos autos, y que consta en copia de boleta acompañada a **fojas 11** de estos autos, este Tribunal, dará lugar a la indemnización solicitada por este concepto, esto es la suma de **\$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos)**

Que, en cuanto al daño moral que también solicita le sea indemnizado, alegó que éste se originó por las molestias y sufrimientos que los hechos relatados le ocasionaron, es que este Tribunal estima prudente fijar por este concepto, como indemnización, la suma de **\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)**.

Que, la cantidad señalada se pagará reajustada desde que esta sentencia quede ejecutoriada, hasta su pago efectivo, más intereses corrientes desde esta misma fecha, todo con costas.

### **TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 2, 3, 12, 14, 15, 19, 20, 23 y 24 de la Ley 19.496; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;



**SE DECLARA:**

**I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

Que, **SE ACOGE**, con costas, la denuncia infraccional de **fojas 1 y siguientes** en cuanto declarar que **SE CONDEN A Digital Maule**, representado legalmente según consta de **fojas 25 por don FACUNDO REINALDO MORAGA GIOVANETTI**, ambos con domicilio en **Yungay Nro. 737, Local 10 de la comuna de Curicó**, en calidad de autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, en perjuicio de doña **JENNY AMALIA LEIVA LEIVA**, a la pena de **MULTA A BENEFICIO FISCAL DE CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (5 U.T.M.)**.

En el evento que la sentenciada no pagare la multa precedentemente impuesta, sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

**II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda del primer otrosí de **fojas 1 y siguientes**, y en consecuencia, **SE CONDEN A Digital Maule**, representado legalmente según consta de **fojas 25 por don FACUNDO REINALDO MORAGA GIOVANETTI**, ambos con domicilio en **Yungay Nro. 737, Local 10 de la comuna de Curicó**, a pagar a la actora doña **JENNY AMALIA LEIVA LEIVA**, o a quien sus derechos legalmente represente, la suma de **\$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos)**, por concepto de daño patrimonial, y la suma de **\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)**, por concepto de daño moral.

Que, la suma antes determinada deberá incrementarse en la forma señalada en el párrafo final del considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortés-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

