

TALCA, catorce de Noviembre de dos mil dieciocho.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 10 a 15, don **GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCÍA**, Cédula Nacional de Identidad N° 12.296.668-2, domiciliado en calle 1 Sur N°898, oficina 26, de la ciudad de Talca, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de ENTEL CHILE servicios de telefonía móvil, RUT N°95.580.000-7, y contra Comercializadora y Distribuidora HBDTEL SPA (Franquicia Entel), ambos representado legalmente por don **CARLOS PATRICIO MUÑOZ ALIAGA**, Cédula Nacional de Identidad N°13.352.685-4, todos domiciliados en calle 1 Sur N° 1268, entre 5 y 6 Oriente, de la ciudad de Talca, acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta el querellante que en Marzo de 2012 compró un teléfono móvil marca Samsung, N° móvil 96774163, perteneciente a la compañía Entel Chile S.A., bajo la modalidad pre pago, siendo utilizado durante años, sin ningún inconveniente.

Agrega que, a finales de Agosto de 2017, lo utilizó como de costumbre y se cortaba la llamada, pese a tener dinero, sin perjuicio de lo cual efectuó una nueva recarga (\$2.000), esperó unos 30 minutos y al llamar nuevamente se corta la comunicación, apareciendo en la pantalla la leyenda *"sólo llamadas de emergencia. Inserte tarjeta SIM para acceder al servicio en red"*. Atendido ello, durante los primeros días de Septiembre acudió al local de calle 1 Sur N° 1268, recibiendo una serie de explicaciones, sin ninguna solución.

En principio le indicaron que existía un problema de red, que estaban cambiando de tecnología, y le entregaron una nueva tarjeta SIM, sin costo, la que al ser inserta en el aparato celular, no funciona,

SENTENCIA
EJECUTORIADA



apareciendo nuevamente la leyenda citada en el párrafo precedente. Igual situación se repitió en una segunda y tercera ocasión de concurrir a la misma sucursal, agregando en esta última, como nueva información que el número se había bloqueado, pero ya lo había desbloqueado, entregando una nueva tarjeta que en nada solucionó el problema.

Finalmente, señala que el móvil en cuestión es de su propiedad y lo ha utilizado durante muchos años para el ejercicio de su profesión de abogado, y no puede la querellada en forma unilateral inutilizar su número.

En derecho, manifiesta que se ha infringido por parte del querellado los artículos 3 letra b), 12 y 13 de la Ley 19.496. Civilmente demanda la cantidad de \$10.000 por concepto de daño emergente, \$500.000 por concepto de lucro cesante y \$5.000.000 por daño moral, o lo que el Tribunal determine, más intereses, reajustes y costas del juicio.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 19, y contestadas mediante minuta escrita de fojas 23 a 30 de autos.-

A fojas 31, 32 y 72, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose prueba documental y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, mediante la presentación de fojas 33 a 38, la parte querellada y demandada civil objeta las fotografías acompañadas por

SENTENCIA
EJECUTORIA



la contraria de fojas 1 a 6, y el documento de fojas 7, por no constar la autenticidad e integridad de las mismas, por ser copias simples fabricadas por el propio querellante, agregando respecto al documento de fojas 7, que el mismo fue evidentemente adulterado por el querellante, al contener información, letras, etc, que no dicen relación alguna con los hechos alegados en la causa.-

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 43 y 44, evacuando el traslado conferido al efecto, la parte querellante y demandante civil, solicita el rechazo de las objeciones.-

TERCERO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable consignar que, el procedimiento del juicio ordinario de los Juzgados de Policía Local constituye un procedimiento especial regulado en la ley 18.287, mismo donde se encuentra incluida la forma y oportunidad de recepción de las pruebas.

La prueba en este tipo de procedimientos se aprecia conforme a las normas de la sana crítica, oportunidad en la cual el juez debe ponderar las razones jurídicas y las simplemente lógicas en virtud de las cuales le asigne valor a alguna prueba o la desestime, por lo que necesariamente han de rechazarse las objeciones opuestas, sin perjuicio del mérito probatorio que este juzgador pueda otorgar a los documentos en cuestión.-

B) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que, la parte querellante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la querellada al artículos 3 letra b), 12 y 13 de la Ley 19.496.-

QUINTO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 23 a 30, ratificada por Comercializadora y Distribuidora HBDTEL SPA, la querellada ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., contestando la

SENTENCIA
EJECUTORIADA





acción infraccional interpuesta en su contra, solicita el rechazo de la misma, argumentando –en términos generales- que según sus registros no existe ni existió problema de red alguno en el período indicado por el querellante, descartando la falta o intermitencia masiva en los servicios prestados. Agrega que la línea telefónica N° +56996774163 se encuentra activa y disponible para su uso, pero no se encuentra habilitada en la red, esto es, no se encuentra inserta en ningún equipo telefónico.

Manifiesta desconocer los hechos de la querrela de autos, toda vez que el querellante no presentó reclamo alguno ante la querellada, SERNAC o SUBTEL, que hubiese permitido dar solución u orientación al cliente, pudiendo sólo corroborar en sus registros los dos cambios de CHIP, los que no están asociados a ningún tipo de reclamo que permita poder relacionar dicho hecho con un problema en la prestación del servicio, negando las imputaciones efectuadas por el Sr. Retamal en contra de su representada y la existencia de infracción a las normas de protección al consumidor.-

SEXO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte querellante de autos, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 9.-

SÉPTIMO: Que, a fojas 72, rola acta de percepción instrumental del aparato de telefonía móvil acompañado por la parte querellante de autos, dejando constancia de que al encender el mismo, se observa *“Entel Samsung, introducir SIM, menú contacto, después viene la selección de los menú”*. Luego de la pantalla introductoria, en que se indica la fecha y hora, al centro se observa la palabra Entel y su logo, más abajo *“INTRODUCIR SIM”*, en la parte inferior izquierda *“Menú”* y en la parte inferior derecha *“contacto”*.-

OCTAVO: Que, la parte querellada de autos no ha rendido prueba de ninguna especie en el proceso.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



NOVENO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rodean en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Que, con el mérito de lo expuesto por los partes, tanto en la querella y su contestación, la prueba documental incorporada y la audiencia de percepción instrumental, se establece como hecho no controvertido en la causa el no funcionamiento del teléfono celular del querellante en autos.

A este respecto, habiendo mencionado el querellado que en reiteradas oportunidades se dirigió a un local de Entel, el que no se comprobó que tuviera el carácter de servicio técnico o sólo de tienda comercial, debido a que no existe en el proceso elemento alguno que acredite el ingreso del equipo para su reparación.

Tampoco consta en la causa denuncias o reclamos ante la misma entidad o ante otra de instancia superior, tal como lo plantea la querellada en su contestación, señalando al efecto dos instituciones: **SERNAC y SUBTEL.**

Atendido a lo anterior, el problema de autos consiste en determinar el origen de las fallas del teléfono móvil, ya sea si el producto falló por alguna otra causa o bien por un defecto en los servicios prestados por las querelladas.

A mayor abundamiento, el querellado señala que el teléfono móvil lo adquirió en Marzo del año 2012, y funcionó en perfectas condiciones hasta Agosto del 2017, es decir, más de cinco años de buen servicio, no existiendo en autos ninguna prueba que permita determinar que el aparato falló por el incumplimiento de las obligaciones que contrajeron ambas querelladas, ni menos alguna probanza que permita acreditar que el aparato falló por algún otro defecto, como por ejemplo proveniente de fábrica, debido a sus años de funcionamiento; pues no se rindió la prueba idónea al respecto, vale decir, la prueba pericial.

SENTENCIA
EJECUTORIADA



Respecto a las restantes probanzas, nada aportan sobre la gestación del problema, que es de suma importancia para determinar responsabilidades infraccionales y civiles a ambas querelladas.

Así las cosas, no habiendo acreditado el querellante la responsabilidad que se le imputa a ambas querelladas, debiendo hacerlo, necesariamente ha de negarse lugar a las acciones interpuestas en su contra.-

C) EN CUANTO A LO CIVIL:

DÉCIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas fojas 10 a 15, don GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCIA, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de ENTEL CHILE servicios de telefonía móvil y Comercializadora y Distribuidora HBDTEL SPA (Franquicia Entel), ambos representado legalmente por don CARLOS PATRICIO MUÑOZ ALIAGA, ya individualizados en autos, a objeto de que sean condenados a pagarle la cantidad de \$10.000 por concepto de daño emergente, \$500.000 por concepto de lucro cesante y \$5.000.000 por daño moral, o lo que el Tribunal determine, más intereses, reajustes y costas del juicio.-

UNDÉCIMO: Que habiendo sido rechazada la querrela infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse también la acción civil deducida por el actor ya individualizado, por no existir contravención alguna a la Ley 19.496 que genere la obligación de indemnización.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los

SENTENCIA
EJECUTORIADA



Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que, **SE RECHAZA** la objeción de documentos interpuesta por la parte querellada y demandada civil mediante la presentación de fojas 33 a 37 de autos.-

2.- Que, **SE RECHAZA** la querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas fojas 10 a 15, por don **GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCÍA.-**

3.- Que, **SE RECHAZA** la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 10 a 15, por don **GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCÍA.-**

4.- Que, **NO SE CONDENA** a **GABRIEL FRANCISCO RETAMAL GARCÍA** al pago de **LAS COSTAS DE LA CAUSA**, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE CAUSA ROL Nº 5347-17/CBG.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. **PABLO PEREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-

SENTENCIA EJECUTORIADA



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, once de Abril de dos mil diecinueve.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 74 a 77 de autos. Corresponde a la causa Rol Nº ~~534~~ 2017//CBG SE ENCUENTRA EJECUTORIADA, y cuya copia es fiel de su original.


PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

