

JUZGADO POLICIA LOCAL
VALLENAR

OFICIO. : N° 875

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
125 ABR 2019	158

MAT. : Envía copia autorizada sentencia
causa Rol N° 7.831-2018.

Vallenar, 05 de abril de 2019.-

DE: JUZGADO POLICIA LOCAL DE VALLENAR

A : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
ATACAMA N° 898, COPIAPÓ

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cumpla con enviar copia autorizada de sentencia de fecha 06 de febrero de 2019, en causa Rol n° 7.831-2018.

Adjunto la mencionada copia autorizada y certificado de ejecutoria.

Sin otro particular, le saluda atte.



PAMELA PÉREZ CAVIERES
SECRETARIA ABOGADA



ANDRÉS FRANCO YÁÑEZ
JUEZ TITULAR

DISTRIBUCION:

- La indicada
- C.c. archivo.-

AFY/PPC/ppc.

*curran
7 marzo*

Vallenar, seis de febrero de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 20 de estos autos compareció doña Paulina Andrea Barrera Alarcón, empleada, cédula de identidad N° 13.530.960-5, domiciliada en calle Neil Armstrong N° 673, Villa La Concepción, ciudad de Vallenar, formulando una denuncia por presunta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa Entel PCS, representada legalmente por doña Lucía Castillo, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 1251, ciudad de Vallenar, lo anterior fundando en que con fecha 3 de julio de 2018 compró en la página web de Entel un teléfono celular iPhone, por un valor de \$182.980, mediante el uso de tarjeta de crédito CMR Falabella, y al realizar dicha operación la página le arrojó un error, por lo que tuvo que realizar nuevamente la operación, la que generó la compra y posteriormente llegó a su correo electrónico la confirmación de una compra, adjuntado al correo la boleta y voucher. Señaló que al día siguiente revisó su estado de cuenta, donde aparecieron dos compras de dos teléfonos, por lo que llamó de inmediato a Falabella, donde le señalaron que no podía hacer nada, ya que Transbank había realizado los pagos a Entel, por lo que se comunicó con esta última empresa, donde le señalaron que le llegaría un vale vista del banco BCI para devolverle el dinero, y que tenía que presentarse el día 20 de julio, por lo que esperó hasta esa fecha, se dirigió el banco donde no había nada a su nombre, por lo que volvió a llamar a la empresa denunciada, donde le dijeron que le iban a solucionar el problema, indicando haber llamado en reiteradas oportunidades sin que haya obtenido respuesta satisfactoria a su problema. Agregó que habló con la jefa de la empresa en la ciudad de Vallenar, a quien le ha entregó varios documentos tales como boleta, respaldo de tarjeta de crédito, para luego la referida persona enviarle un correo informándole que la compra por la suma de \$182.980 había sido reversada en su tarjeta de crédito, lo que en la práctica no ocurrió, ya que en su estado de cuenta no apareció reflejada la reversa.

Por lo anterior solicitó que se condenara a la empresa denunciada por infracción a los Art.3 letra e), Art.12 y 23 de la Ley 19.496, al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción especificada.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, la actora y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de perjuicios, fundando su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, razón por la cual solicitó al tribunal que se condene a la demandada al pago de los perjuicios materiales y morales causados por la suma total de \$3.182.980, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 26 rola notificación personal realizada al representante de la empresa Entel PCS en la ciudad de Vallenar.



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE SE TIENE
A LA VISTA.

VALLENAR, 5 - 4 - 19
SECRETARIA *HH*

7^{ov}

A fojas 29 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, llevado a efecto con la sola asistencia de la parte denunciante, y en rebeldía de la empresa denunciada, no obstante estar válidamente notificada al efecto, oportunidad en la cual la denunciante y demandante ratificó la denuncia como la demanda interpuesta, mientras que en el caso de la parte denunciada y demandada se tuvo la denuncia como la demanda contestada en su rebeldía, debido a su no comparencia.

Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, debido a la inasistencia de la parte denunciada y demandada, por lo que la parte denunciante hizo valer sus medios de prueba, lo que se tradujo únicamente en prueba documental.

A fojas 30 rola resolución del tribunal ordenando oficiar a Transbank S.A, para que informara si la empresa denunciada realizó reversa de compra efectuada.

A fojas 40 se citó a las partes a oír sentencia.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si entre las partes se celebró un contrato de compra de equipo telefónico móvil que quede dentro del marco regulatorio de la Ley 19.496, y como consecuencia de ello si la empresa denunciada efectivamente incurrió en infracción al citado cuerpo legal, en el sentido no haber cumplido con sus obligaciones derivadas de la relación de consumo desarrollada, en particular la devolución del dinero pagado por la compra de un teléfono celular adquirido dos veces, y si lo anterior obedeció a una actuación negligente y poco acuciosa de parte de la citada empresa, como también resulta controvertido si a consecuencia de la o las infracciones cometidas habría la actora experimentado daños o perjuicios en su persona como en su patrimonio como la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos los siguientes medios de prueba, a saber: **A)** Copia de comunicación enviada por Sernac a la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, rolante a fojas 1, donde se informa del reclamo realizado por doña Paulina Andrea Barrera Alarcón en su contra, y la necesidad enviar una alternativa que solucione el problema suscitado y dar una respuesta al mismo dentro del plazo de 7 días hábiles; **B)** Copia de formulario único de reclamo caso N° R2018W2354549, de fecha 31/07/2018, realizado ante el SERNAC por doña Paulina Andrea Barrera Alarcón, cédula de identidad N° 13.530.960-5, en contra de la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, rolante a fojas 2, donde se relatan los mismos hechos contenidos en la denuncia de fojas 20; **C)** Copia de carta respuesta de la empresa Entel PCS a reclamo realizado ante el Sernac por doña Paulina Barrera Alarcón, cédula de identidad N° 13.530.960-5, de fecha 07/08/2018, rolante a fojas 3, por la cual se informó que luego del análisis pertinente, con fecha 08/07/2018 se solicitó reversa de dinero a Transbank por un monto de \$182.980 con el fin de abonar el dinero a la tarjeta de crédito de la señora Barrera, dinero que se verá reflejado en su próximo estado de cuenta correspondiente al



A LA ACTA.


VALLENAR, 5-9-18 
SECRETARIA

Copia
y más

período agosto 2018 (fecha estimada 15/08/2018), y en cuanto a la solicitud de indemnización indicaron que no se otorga, ya que la única indemnización o compensación que corresponde es aquella dispuesta en la Ley general de telecomunicaciones, y que tiene que ver con la prestación del servicio propiamente tal; **D)** Copia de boleta electrónica N° 199232060, de fecha 03/07/2018, emitida por la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, rolante a fojas 4, donde consta la compra de un teléfono Apple iPhone 6 por la suma de \$179.990, y gastos de envío por la suma de \$2.990, y donde consta que se pagó mediante uso de tarjeta de crédito N° *****4839, autorización N° 422936; **E)** Copia de estado cuenta de tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, titular Paulina Andrea Barrera Alarcón, cédula de identidad N° 13.530.960-5, contrato CMR Visa N° 856081*****0711, de fecha 19/07/2018, rolante a fojas 7, donde se aprecia en la parte de operaciones, compras nacionales, dos veces venta de equipo por la suma de \$182.980 cada uno, fraccionado en 6 cuotas de \$30.497 cada una, indicándose como primer cargo agosto 2018; **F)** Copia de ocho correos electrónicos, de fecha 20 y 31 de julio de 2018, 1, 2 y 3 de agosto del mismo año, rolante a fojas 10 a 18, por los cuales la denunciante informa a la empresa denunciada el hecho de estar descontándose las cuotas por dos operaciones de compra, donde la empresa informa a la denunciante el hecho de haberse realizado la reversa del segundo pago por la suma de \$182.980; **G)** Copia de comprobante de requerimiento, de fecha 02/08/2018, realizado por doña Paulina Barrera, cédula de identidad N° 13.530.960-5, a la empresa Entel, rolante a fojas 19, por el cual se reclama de duplicidad de compra, sin que se haya hecho devolución del dinero por la segunda compra; **H)** Copia de estado cuenta de tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, titular Paulina Andrea Barrera Alarcón, cédula de identidad N° 13.530.960-5, contrato CMR Visa N° 856081*****0711, de fecha 19/09/2018, rolante a fojas 27, donde se aprecia en la parte de operaciones, compras nacionales, dos veces venta de equipo por la suma de \$182.980 cada uno, fraccionado en 6 cuotas de \$30.497 cada una, indicándose el pago de la cuota 3 de 6; **I)** Repuesta de Transbank a oficio N° 2398 enviado por el tribunal, causa rol N° 7831-2018, de fecha 19 de noviembre de 2018, rolante a fojas 37, donde se señala que en el mes de julio de 2018 en el comercio Entel PCS Telecomunicaciones S.A, Rut: 96.806.980-2, se efectuaron dos transacciones con la tarjeta de crédito ****0711, por \$182.980 cada una, las cuales fueron procesadas correctamente (sin rechazos, sin reversas), y hasta esa fecha no aparecen en sus sistemas solicitudes de anulación solicitadas por el establecimiento comercial.

3. Que de la copia de la boleta electrónica de fojas 4 y 5, los estados de pago de fojas 7 y 27, documentos que no fueran atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que la denunciante, con fecha 03/07/2018, realizó una compra a través de la página web de la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, específicamente de un teléfono celular marca Apple, modelo iPhone 6, por la suma de \$179.990, más el pago de los costos de envío por la suma de \$2.990, pagando un total de \$182.980, lo que hiciera

CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

VALLENAR, 5-4-18 
SECRETARIA

mediante el uso de la tarjeta de crédito Visa, de la empresa CMR Falabella, contrato número 856081*****0711.

4. Que de la copia de la carta respuesta de fojas 3 y la copia de los estados de pago de fojas 7 y 27, documentos que no fuera atacado en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que en el estado de cuenta de la denunciante de la tarjeta de crédito Visa, de la empresa CMR Falabella, contrato número 856081*****0711, se registraron y aprobaron con fecha 3 de julio de 2018, dos transacciones por venta de equipo, por la suma de \$182.980 cada una, fraccionándose la deuda en 6 cuotas de \$30.497, las que comenzarían a pagarse a partir del mes de agosto de 2018.

5. Que de la copia de la carta respuesta de fojas 3, de la copia de los correos electrónicos de fojas 10 a 18, de la copia del requerimiento de fojas 19, la copia del estado de cuenta de fojas 27 y lo informado por Transbank a fojas 37, documentos que no fueron atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que si bien la empresa denunciada informó a la denunciante que la compra duplicada había sido reversada mediante solicitud realizada a Transbank con fecha 3 de julio de 2018, y que se reflejaría en su estado de cuenta del mes de agosto de 2018, la reversa no se ha verificado hasta la fecha en el estado de cuenta contrato número 856081*****0711.

6. Que analizadas las pruebas aportada durante el curso del presente juicio, lo anterior en función de dilucidar la controversia infraccional planteada en autos, es posible concluir que efectivamente, con fecha 3 de julio de 2018, la denunciante realizó una compra a través de la página web de la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, específicamente de un teléfono celular marca Apple, modelo iPhone 6, por la suma de \$179.990, más el pago de los costos de envío por la suma de \$2.990, pagando un total de \$182.980, y posteriormente, al reflejarse en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, apareció la compra duplicada o realizada dos veces, no obstante haberse adquirido y enviado un solo aparato, y sin que hasta la fecha se haya hecho devolución del precio pagado demás, no obstante habersele informado de la reversa de la compra, lo que compelió a la denunciante a continuar pagando el crédito obtenido para el pago del bien no comprado ni enviado, de lo cual se colige que efectivamente la empresa denunciada no habría dado cumplimiento a su obligación legal como contractual de hacer devolución del precio percibido con ocasión de la compra no realizada, lo que claramente obedeció a una actuación negligente de la empresa en la devolución del precio, y atribuible a fallas imputables al actuar de la misma, conducta que de parte de la empresa Entel PCS importa infracción a los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, y sin que se haya rendido prueba alguna tendiente a acreditar la realización de la reversa ni menos devolución del precio percibido compra no realizada, razón por la cual se acogerá la denuncia formulada a este respecto.



CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTÁTICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE FUE LEIDO
A LA VISTA

VALLENAR, 5-4-18
SECRETARIA

*Comun
y uso de*

43
Cabrera
7/11/10

7. Que, a su turno, de los elementos probatorios señalados en el considerando tercero, apreciados en conjunto y en función de resolver la controversia civil ventilada en estos autos, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que efectivamente como consecuencia de las infracciones incurridas por parte de la empresa demandada a las disposiciones de la Ley 19.496, la actora habría experimentado directamente un detrimento o menoscabo digno de protección jurídica, dicho de otro modo, que a raíz del incumplimiento por parte de la empresa demandada de su obligación de reembolsar el precio pagado por un bien no adquirido, dicha actuación evidentemente causó un detrimento a la actora, por lo que corresponde determinar en que se habrían traducido los perjuicios causados o la forma en que los mismos se manifestaron, dicho de otro modo, cumpliéndose con los requisitos de la responsabilidad civil alegada, y que en particular sería extracontractual, por el hecho de emanar de la comisión de un hecho ilícito traducido en la conculcación de las normas de la Ley 19.496, se darían los supuestos o requisitos de la misma en lo que respecta, en primer lugar, a la realización de una conducta por parte de un sujeto capaz de ser responsable civilmente, como sería la empresa demandada de estos autos en su condición de persona jurídica; en segundo lugar, antijurídica, traducida en la vulneración de las normas de la Ley 19.496, en particular los Art.12 y 23 del citado cuerpo legal; en tercer lugar, imputable, traducido en la actitud negligente o poco cuidadosa y acuciosa de parte de la empresa demandada en lo que respecta a la devolución del precio pagado por un bien no adquirido, por lo que corresponde determinar la concurrencia de los últimos dos requisitos de la responsabilidad antes referida, es decir, el daño y la relación de causalidad entre la conducta dañosa y los perjuicios experimentados.

8. Que respecto del daño emergente solicitado por la actora, avaluado en la suma de \$182.980, el tribunal accederá al pago de dicho monto, dado que efectivamente se acreditó en función de la carta respuesta de fojas 3, la copia de la boleta electrónica de fojas 4 y 5, los estados de pago de fojas 7 y 27, y lo informado por Transbank a fojas 37, que la demandante hizo pago del precio antes mencionado por la compra de un bien no adquirido ni enviado, es decir, la demandante dio cumplimiento en su oportunidad a su obligación de hacer pago del precio por el producto no adquirido, pero a su turno, la empresa demandada, hasta la fecha, no ha realizado el abono de dicho valor en la tarjeta de crédito de la demandante, en devolución del precio pagado por el bien cuya adquisición no fuera realizada, lo que permite concluir que la demandada no habría cumplido con su obligación contractual y legal de hacer devolución del precio, todo lo cual determina la existencia de daño emergente efectivamente causado y atribuible directamente al actuar negligente de la empresa demandada, razón por la cual se accederá al pago del monto solicitado.

9. Que en relación a la reparación del daño moral alegado por la demandante, raducido en llamadas telefónicas, humillaciones, desgaste psicológico, pérdida de tiempo y permisos en el trabajo para realizar los trámites relativos a la devolución del dinero, el

CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

5-4-19-10

47
acuerdo
y multa

I. Que se acoge la denuncia formulada por doña Paulina Andrea Barrera Alarcón en contra de la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, representada legalmente por doña Lucia Castillo o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa en la ciudad de Vallenar en los términos del Art.50 D de la Ley 19.496, y en consecuencia se condena a la citada empresa al pago de una multa equivalente a 4 UTM a la fecha de su pago efectivo, por incurrir en infracción a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en particular los Art.12 y 23, al no cumplir con su obligación de hacer devolución del precio pagado por un bien no adquirido.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que, de igual forma, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Paulina Andrea Barrera Alarcón en contra de la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A, representada legalmente por doña Lucia Castillo o quién haga las veces de jefe de sucursal de la empresa en la ciudad de Vallenar en los términos del Art.50 D de la Ley 19.496, y en consecuencia se declara que esta última tiene responsabilidad civil por los daños causados a la persona de la demandante, motivado por las infracciones cometidas a los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, condenándose a la empresa demandada al pago de la suma de \$182.980 a título de daño emergente, y la suma de \$300.000 a título de daño moral, cantidades todas ellas que deberán reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor desde que la presente resolución quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, devengando, además, los intereses legales en el solo evento de incurrir en mora.

III. Que se no condena en costas a la empresa denunciada y demandada por no haber sido totalmente vencida.

IV. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496

Notifíquese por cédula.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 7831-2018.

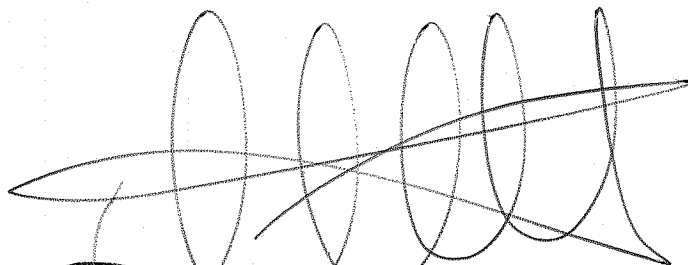
Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieres, Secretaria Titular.

CERTIFICO QUE ESTA COPIA FOTOSTATICA
ES IDENTICA AL ORIGINAL QUE HE TENIDO
A LA VISTA.

5-9-19
SECRETARIA

CERTIFICADO

Certifico que, la sentencia de fecha 06 de febrero de 2019, dictada en causa Rol n° 7.831-2018, se encuentra firme y ejecutoriada



PAMELA PÉREZ CAVIERES

Secretaria Abogada

Vallenar, 05 de abril de 2019.