

f. oculte | auto | 85



Copiapó, seis de Septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 12 rola denuncia infraccional presentada con fecha 24 de noviembre de 2017 por don **MANUEL ALEJANDRO NUÑEZ CORTES**, Cedula Nacional de Identidad N° 12.445.213-9, técnico mecánico, domiciliado en calle Salitrera Bellavista N°2156, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa "**MOVISTAR S.A.**" persona jurídica de su giro, representada en esta ciudad por don **ALEX ERNESTO ROSAS PINO**, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 531. Narra cómo hechos fundantes de la denuncia ser cliente de la denunciada desde hace varios años, que el 18 de mayo de 2017 debido a que su teléfono celular X Play XT 1563 presentaba diversos problemas decidió llevarlo a la tienda ya que éste aún se encontraba dentro de los plazos establecidos para solicitar servicio técnico gratuito, que el equipo fue recepcionado para enviarlo al servicio técnico entregándosele un teléfono celular de cortesía marca LG; que transcurrido un plazo de 11 días se apersonó a la tienda de Movistar para verificar la situación de su teléfono, que éste le fue entregado por la asistente del servicio junto con el informe técnico respectivo donde se detalla que el producto tenía golpes en la parte superior de la carcasa, sin embargo no lo intervinieron a objeto de reparar los problemas que mantenía, tampoco le entregaron ninguna solución; que en el mismo instante en que le fue devuelto su celular él procedió a devolver el celular de cortesía que le habían facilitado entregándole la asistente un comprobante de contención como medida compensatoria mediante el cual se le aplicaba en las dos líneas un 20% de descuento entregándole igualmente un numero de recepción del equipo N° 24210715 de fecha 29 de mayo de 2017. Que, al no haberse reparado su equipo el día 07 de junio efectuó un reclamo ante el Sernac el que no fue respondido por Movistar. Posteriormente en el mes de agosto de 2017 Movistar procedió a cortar el servicio telefónico en ambas líneas que él mantenía argumentando la existencia de una deuda por concepto del celular de cortesía que le fuera entregada en el mes de mayo, ya que según el proveedor él no lo había devuelto. Que ante lo ocurrido se acercó a Movistar y efectuó los reclamos respectivos explicando que el teléfono había sido devuelto oportunamente consiguiendo solo que le otorgaran una prórroga para el pago de la deuda mencionada debiendo además cancelar de manera extraordinaria la suma de \$3500 sin que se le diera una efectiva solución ya que además le siguieron cobrando el teléfono celular de cortesía que él ya había devuelto el mes de mayo de 2017. Que en septiembre de 2017 le volvieron a cobrar la suma de \$170.000 correspondiente al valor del teléfono LG que él había devuelto el mes de mayo pero que Movistar desconocía y

f-ochute y ren / 86



como en esta ocasión no reconoció deuda ni solicitó prórroga le volvieron a cortar el servicio telefónico el 4 de octubre de 2017 esta vez por 8 días. Que concurrió nuevamente al Sernac efectuando un nuevo reclamo el 16 de octubre de 2017 sin tener una respuesta respecto de este último hecho por parte de la reclamada Movistar S.A. Señala el denunciante que los hechos denunciados y a los que se refieren los reclamos presentados ante el Sernac con fecha 7 de junio y 16 de octubre de 2017 constituyen infracción a los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496 disposiciones legales que reproduce textualmente y solicita se condene a la denunciada al pago de una multa por las infracciones cometidas. Por el Primer Otrosí del libelo, fundado en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MOVISTAR S.A.** representada por don **ALEX ERNESTO ROZAS PÍNO** a quienes vuelve a individualizar y pide que sea condenada a pagarle la título de indemnización de perjuicios la suma **de \$872.500** la cual desglosa en: **\$372.500** a título de **daño directo** constituido por \$359.000 correspondiente el valor del equipo Motorola X Play XT 153; \$3.500 a título de prórroga por una deuda inexistente y \$10.000 correspondiente a gastos de bencina y estacionamiento en las oportunidades que debió concurrir a la tienda. Por concepto de **daño moral** constituido por las pérdidas de tiempo, los plazos en que se le cortó el servicio en ambas líneas demanda la suma de **\$500.000**. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en Informe Servicio Técnico Movistar (Informe N°1); Formulario ingresos reclamos (Informe N°2); Comprobante de contención; Informe N° 3; y dos reclamos ante el Sernac de fechas 7 de julio y 16 de octubre ambas del año 2017. Por el tercer otrosí señala que comparecerá personalmente en la causa y por el Cuarto Otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 17 el Tribunal resuelve las peticiones contenidas en el libelo de fojas 12 y al pie de la resolución consta la notificación efectuado al funcionario designado como receptor ad-hoc en la causa. **3)** A fojas 24 se designa nuevo receptor ad-hoc, el que es debidamente notificado de la designación según consta de la certificación estampada por la Sra. Secretaria (s) del tribunal. **4)** A fojas 26 atestado rectorial dando cuenta de haberse notificado personalmente al representante legal de la denunciada. **5)** A fojas 52 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil don **MANUEL ALEJANDRO NUÑEZ CORTES** y de don **ALFONSO JONATHAN ARAYA CAMPUSANO**, quien solicita se acepte su comparecencia como agente oficioso de la denunciada y demandada, petición que es acogida por el Tribunal bajo apercibimiento que esta última deberá ratificar todo lo actuado por el agente oficioso dentro del plazo de tres días

f. octavo y octo / 87



hábiles a contar de la fecha de la audiencia. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 12 y siguientes y solicita se dé lugar a ellas con costas. El Agente Oficioso presenta minuta de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 46 a fojas 51, proveyendo el tribunal su contenido, a lo principal tiene por contestada la denuncia, al Otrosí tienen por contestada la demanda civil. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce, señalando el agente oficioso que la denunciada ya reversó la suma de \$135.000 que aparecía como deuda del denunciante para con la empresa, ofreciendo además pagarle dentro del plazo de 20 días hábiles a contar de la fecha de la audiencia, mediante vale vista a nombre del actor la suma de \$250.000, documento que se depositaría en la Secretaría del Tribunal en el plazo indicado, aceptando el actor lo ofrecido, dándole el tribunal al avenimiento el carácter de sentencia firme y ejecutoriada para todos los fines legales. A objeto de resolver lo infraccional se recibe la causa a prueba y se fijan los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante ratifica los documentos individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 12 y agregados a la causa de fojas 1 a fojas 11, teniéndolos el tribunal por ratificados y acompañados con citación salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil; La parte denunciada y demandada acompaña documentos consistentes en: **a)** boletas electrónicas en que se consigna el pago de las cuotas de la cuenta telefónica; **b)** Informe de reparación del Servicio Técnico; **c)** Foto del código del equipo con fotografías que muestran el estado en que éste se encontraba al momento de ser recepcionado en el Servicio Técnico; **d)** Cartas respuestas entregadas a Movistar; **e)** Informe final del Servicio técnico; **e)** Respuesta entregada por Movistar al Sernac con fecha 2 de noviembre de 2017; **f)** Nota de crédito en la cual se revierte de la cuenta del cliente la suma de \$135.900 con fecha 17 de octubre de 2017; **g)** Reiteración de información por parte del Sernac y, **h)** Respuesta entregada al Sernac con fecha 7 de junio de 2017, teniendo el tribunal por acompañados los documentos con citación. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **6)** A fojas 58 el abogado **MIGUEL AVENDAÑO CISTERNAS** actuando por la demandada efectúa una presentación, en lo principal asume representación y acompaña mandato judicial que se agrega a la causa a fojas 56 y 57, por el primer otrosí asume la representación de la denunciada y demandada y por el segundo otrosí delega el poder con que actúa en el abogado **ALFONSO ARAYA CAMPUSANO**, resolviéndose la presentación a fojas 59. **7)** A fojas 60 el abogado **MIGUEL AVENDAÑO CISTERNAS** actuando por la denunciada y

f-acta 1 oct 188



demandada ratifica todo lo obrado por el agente oficioso en la audiencia. **8)** A fojas 76 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal respecto de las diligencias pendientes en la causa; **9)** A fojas 84 se cita a las partes a oír sentencia.

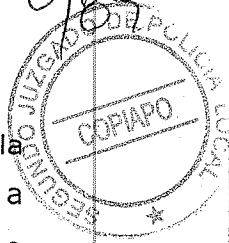
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 12 rola denuncia infraccional presentada por don **MANUEL NUÑEZ CORTES** en contra de **MOVISTAR S.A.**, persona jurídica de su giro representada por don **ALEX MANUEL ROZAS PINO**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496. Argumenta el denunciante que a los seis meses de adquirir un teléfono celular éste presentó problemas razón por la cual lo ingresó a la tienda para ser derivado al Servicio Técnico ya que estaba dentro de plazo de la garantía, que se le entregó un teléfono celular de reemplazo para continuar dando uso al plan contratado. Que transcurrido once días volvió a la tienda donde le señalaron que el servicio había rechazado la garantía debido a que el equipo presentaba golpes en la parte superior de la carcasa, sin embargo tales daños constituirían según su apreciación solo un problema estético que no debiera influir en la operación del artefacto ya que los problemas que el celular presentaba fueron anteriores a los golpes detectados en la carcasa. Que el mismo día en que se le devolvió su celular sin reparar él hizo devolución del celular de reemplazo, no obstante en septiembre le cortaron el servicio en ambas líneas y al preguntar el motivo adujeron que adeudaba la suma de \$170.000 correspondiente al valor del teléfono de reemplazo el cual supuestamente él no había devuelto pese a haberlo hecho en el mes de mayo; que no obstante haber reclamado la situación solo le brindaron como solución otorgarle una prórroga para pagar la deuda que supuestamente mantenía debiendo cancelar \$3.500 de manera extraordinaria para acceder a la prórroga. Que, en octubre y por el mismo motivo volvieron a cortarle el teléfono cobrándole nuevamente el valor del teléfono de reemplazo razón por la cual concurrió al Sernac sin lograr a través de aquel Servicio una solución a su problema.

SEGUNDO: Que, al efectuar el apoderado de la denunciada en lo principal de la minuta de fojas 40 los descargos respecto de la denuncia infraccional interpuesta contra su representada solicitó su rechazo con costas. Argumentó

1 minuta 1 mayo/18



para ello que la denuncia se dedujo por considerar el denunciante que la denunciada había incurrido en incumplimientos que constituirían infracción a las disposiciones de la ley 19.496 al no hacerle entrega de un equipo nuevo o reparado el equipo Motorola X play XCT 1563 que se quedaba pegado y se sobrecalentaba, haciendo una serie de imputaciones algunas por supuestos dichos del Servicio Técnico de Movistar otras por deficiencias del equipo de telefonía celular. Que sin embargo su representada siempre dio cumplimiento a todas y a cada una de las obligaciones contractuales y legales que le imponía el contrato. Que además como forma de fidelidad para con el cliente descontó un 20% en las dos líneas telefónicas que éste mantenía en la boleta del mes de julio de 2015. Que el equipo fue remitido al Servicio Técnico donde se informó que presentaba golpes o marcas evidentes, afectando la etapa de control, no siendo posible en virtud de ello realizar reparación asegurando su correcto funcionamiento, no encontrándose el daño detectado cubierto por la garantía, incorporando en la contestación dos fotos que muestran los daños en el celular. Que los equipos comercializados por Movistar están garantizados por un año desde su venta al cliente y cubren fallas no atribuibles al usuario razón por la cual y teniendo presente que los daños se originaron por golpes no se pudo reparar el móvil. De esta manera y conforme consta de las fotos insertas en la minuta de contestación, la denuncia carecería de fundamentos. Que en cuanto a la suma de \$170.000 que se le cobró al cliente tal aseveración es falsa, toda vez que el cobro fue de \$135.900 el cual se reversó en el mismo mes que se emitió, esto es, octubre de 2017 razón por la cual nada se le adeuda, solicitando conforme los descargos efectuados se rechace la denuncia absolviéndose a su representada con costas por ser la denuncia improcedente e infundada.

TERCERO: Que, para acreditar el denunciante su pretensión, rindió solo prueba instrumental acompañando de fojas 1 a fojas 11 los siguientes documentos: **a)** Informe del Servicio Técnico Movistar agregado a fojas 1. En dicho documento se señalan como datos del cliente los datos del denunciante. Fecha de ingreso del equipo al servicio 18 de mayo de 2017. Datos del equipo, un celular Motorola XT 1563(Moto X Play) Imei358966078892695. Síntomas indicados por el cliente, equipo se queda pegado. batería se sobrecalienta, dura poco, estado del móvil rayas, quiebres en parte superior izquierda, golpes en los bordes, se insertan fotos del equipo en las cuales se aprecian los daños señalados. Diagnostico: Equipo Golpeado; En el párrafo Informe detallado del Técnico en Laboratorio: equipo golpeado, con daño no reparable, descripción técnico, equipo presenta golpes o marcas evidentes, afectando directamente etapa de control. No es posible realizar

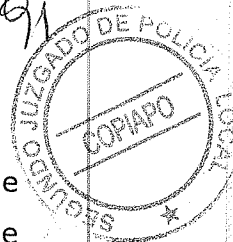
la
2



la
2

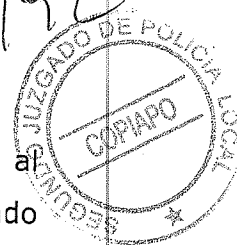


6-novembre 1991



CUARTO: Que, la denunciada rindió prueba documental consistente en **a)** De fojas 27 a fojas 28 boletas electrónicas correspondientes a los periodos 12 de agosto a 11 de septiembre y de 12 de septiembre al 11 de octubre; **b)** A fojas 29 y 30 informe de reparación OT N° P1 1352 emitido por el Servicio Técnico. Indicándose como fecha de ingreso del producto el 19 de mayo de 2017, cliente Manuel Núñez Escobar. Resolución del técnico: Daño no reparable. Fecha de despacho 22 de mayo de 2017. Síntomas, equipo se queda pegado, batería dura poco por sobrecalentamiento, estado del equipo con rayas y quiebres en los bordes por golpes. Diagnóstico: Equipo Golpeado con daño irreparable. Observaciones del Técnico: Equipo presenta golpes o marcas evidentes afectando directamente etapa de control. No es posible realizar reparación asegurando su correcto funcionamiento. Daño no cubierto por garantía del fabricante. Nota: Carcasa con marcas de golpes, adjuntándose al informe fotos del código del equipo y del equipo, las que muestran el estado en que éste se encontraba al ser recepcionado en el Servicio Técnico, agregándose a la causa de fojas 31 a fojas 33; **c)** A fojas 34 carta respuesta enviada con fecha 20 de junio de 2017 al Sr. Director Regional del Sernac por la Coordinadora de Reclamos de Movistar respecto del reclamo efectuado por el demandante de autos, en dicho documento se señala que con fecha 17 de mayo de 2017 el equipo que se individualiza, propiedad del demandante ingresó al laboratorio del Servicio Técnico bajo la orden de trabajo P1 1352, informándose por el técnico: *"Equipo presenta golpes o marcas evidentes, afectando directamente etapa de control. No es posible realizar reparación asegurando su correcto funcionamiento. Daño no cubierto por la garantía del fabricante. Nota: carcasa con marcas de golpes."* Se agrega en el documento que parece importante destacar que los técnicos de la empresa trabajan bajo los más altos estándares de calidad y siempre, de acuerdo con las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo. Que conforme lo anterior, informan que los equipos comercializados por Movistar, están garantizados por 1 año, desde su venta al cliente y cubren fallas no atribuibles al usuario. Además comunican que la reparación o el cambio lo determina únicamente el Servicio Técnico, adjuntándose a la respuesta Informe del Servicio Técnico Movistar la que incluye fotos y se agrega a fojas 35. **d)** A fojas 36 respuesta enviada por la coordinadora de reclamos de Movistar con fecha 2 de noviembre de 2017 informando que el cliente se comunicó telefónicamente con la empresa haciéndole saber que el 18 de noviembre de 2017 vía correo certificado haría llegar documento en que consta la devolución del equipo de garantía y su recepción por parte de Movistar. **e)** A fojas 37 nota de crédito emitida con fecha 17 de octubre de 2017 por la suma de \$135.990; **f)** A fojas 38 Oficio enviado por Sernac a

ff - novento 10/01/92



Movistar solicitando respuesta con insistencia al problema que aqueja al denunciante constando a su reverso el reclamo N° R2017C1777491 efectuado por Manuel Núñez Cortes quien reclama por los perjuicios provocados por la denunciada en relación a la suspensión y bloqueo de sus líneas telefónicas producto de una supuesta deuda por la entrega de un equipo de reemplazo, el que le fue entregado mientras se establecía la falla de un equipo de su propiedad que había ingresado al Servicio Técnico a objeto que pudiera seguir usando su plan. Sin embargo, el equipo de cortesía fue devuelto a la compañía con fecha 29 de mayo de 2017 lo que consta de la orden de recepción N° 24210715, no obstante lo cual sus líneas telefónicas fueron bloqueadas por desconocer la Compañía la devolución del equipo de cortesía. Solicita como solución la sean reembolsados los valores pagados por prórroga para evitar el bloqueo

QUINTO: Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor conceptos definidos en el artículo 1° de la ley 19.496. De acuerdo a dicha definición y a los documentos agregados a la causa, efectivamente nos encontramos en presencia de dicha relación siendo aplicable para resolver la materia puesta en conocimiento del Tribunal por don MANUEL NUÑEZ CORTES la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

SEXTO: Que, para determinar si existe incumplimiento al derecho de garantía legal que alega el denunciante y que fuera la causa del reclamo deducido el 07 de junio de 2017 ante el Sernac, siendo también materia de la denuncia, necesario resulta determinar el origen de la falla reclamada para dar o no dar por establecida la responsabilidad del proveedor, resultando del informe técnico agregado al proceso a fojas 1 y de fojas 29 a fojas 33 así como de la respuesta entregada por la denunciada al Sernac agregada a fojas 34, que al ser recepcionado el equipo por el Servicio Técnico éste presentaba golpes o marcas evidentes -las que se observan en las fotos agregadas a fojas 32 y 33 y que no fueron desconocidas por el consumidor- que estos golpes a juicio del Técnico afectan directamente la etapa de control del equipo no resultando posible efectuar una reparación asegurando su correcto funcionamiento, en consecuencia los daños reclamados, entre otras cosas sobrecalentamiento de la batería, no resulta susceptible de reparación cubierta por la garantía del fabricante.

SEPTIMO: Respecto del segundo hecho materia de la denuncia, que fuera inicialmente materia del reclamo presentado ante el Sernac con fecha 16 de

f. novate y tres / 93



octubre de 2017 el cual dice relación con el desconocimiento de la empresa Movistar de la devolución de un teléfono de cortesía que fue entregado al actor el 18 de mayo de 2017 lo que motivó no solo que bloquearan sus números telefónicos sino además que le cobraran el valor del equipo ascendente a \$135.990 según consta en la boleta electrónica agregada a fojas 27, tal situación resulta cierta y fue reconocida por la denunciada a fojas 42 alegando en su favor que el cobro improcedente existió pero se reversó el mismo mes que se emitió, acreditando lo dicho con la nota de crédito agregada a los autos a fojas 37.

OCTAVO: Que, analizando esta sentenciadora conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 los documentos acompañados por las partes al proceso y a los cuales se ha hecho referencia en los considerandos tercero y cuarto, y teniendo especialmente en consideración el informe técnico evacuado por el Servicio Técnico debe llegar a la conclusión que el proveedor no incurrió en infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 19, 20 y 21 de la ley 19.496, razón por la cual en lo que a esa materia se refiere la denuncia no podrá prosperar. Sin embargo, del análisis de los antecedentes se concluye que Movistar incurrió en infracción a la disposición contenida en el artículo 23 de la ley 19.496, ya que al prestar el servicio de entrega de un teléfono de cortesía actuó con negligencia al momento de su devolución, desconociendo que tal hecho había ocurrido y en virtud de ello procedió a bloquear las líneas telefónicas del denunciante y luego a cobrarle el valor del equipo, sin que la circunstancia de haber reversado posteriormente dicho cobro logre desvirtuar la infracción cometida, razón por la cual corresponde que sea condenada en la forma que se señalará en lo resolutivo de esta sentencia.

II.- EN CUANTO A LA ACCION INDEMNIZATORIA

NOVENO: Que habiendo arribado las partes a una conciliación como se aprecia en el comparendo de contestación, conciliación y prueba a fojas 52 y a fojas 53 el Tribunal omitirá pronunciarse sobre la materia.

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287; artículos 23 y 24 de la ley 19.496

SE RESUELVE:

1º Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por don **MANUEL**

fr. morente punto 194



NUÑEZ CORTES en lo principal del libelo de fojas 12, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **MOVISTAR S.A.** representada por don **ALEX ROSAS PINO** al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la ley 19.496 al desconocer la devolución por parte del consumidor del teléfono de cortesía que le fue entregado para el uso de su plan por el plazo de 11 días, cobrándole luego el valor del referido equipo en la boleta electrónica emitida con fecha de octubre de 2017 sin que dicha infracción logre desvirtuarse por el hecho que al percatarse del error cometido- el cual sin lugar a dudas constituye una infracción a la ley 19.496- haya reversado el cobro conforme se acreditó con la boleta y nota de crédito emitida el 17 de octubre de 2017. Si no pagare la condenada la multa impuesta dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá su representante legal don **ALEX ROSAS PINO** o quien lo subroge o reemplace en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 7217/2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.