

TALCA, doce de Junio de dos mil diecinueve.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

**VISTOS:**

A fojas 6 a 9, doña GLORIA ANDREA TAPIA MORENO, domiciliada en calle 5 ½ Norte, 23 ½ Oriente, N° 3062, de la ciudad de Talca, deduce querrelia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., RUT N° 96606980-2, representado por don PATRICIO MUÑOZ, o el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, ambos domiciliados en calle 1 Sur N° 1268, de la ciudad de Talca; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Señala la actora, en términos generales, que es cliente de la empresa querellada, con móvil en arriendo, el que presenta fallas y fue entregado a la empresa en cumplimiento de la garantía, indicando ésta que la reparación tiene un cobro, aduciendo que necesita cambio de entrada conector de carga, cambio de teclado y reforzar soldaduras internas del móvil.

Agrega que, su intención, es que la compañía le reponga el móvil, ya que éste nunca antes presentó fallas, ni táctiles ni de recarga, por lo que está en desacuerdo con la observación y presupuesto que hace la compañía querellada, que informa como costo de reparación la suma de \$68.990.

Manifiesta que los hechos denunciados le han generado molestias, debido a que dicho teléfono móvil es de uso necesario en su trabajo y labores diarios personales, y si que la empresa le facilitó de comodato no permite los mismos usos que el móvil contratado.

En derecho, no hace referencia específica a norma alguna de la Ley 19.496.

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



10/10/2017

Civilmente, demanda una indemnización de perjuicios ascendente en total a la suma de \$750.000 por concepto de daño emergente y daño moral. Todo ello más intereses, reajustes y las costas de la causa.

A fojas 17, consta notificación de las acciones referidas precedentemente.

A fojas 88 a 99, la parte denunciada contesta las acciones dirigidas en su contra.

A fojas 100 y 101, se lleva a efecto la audiencia de vista con la asistencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental que reza en autos.

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

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte querelante no encuadra los hechos narrados en la infracción a norma específica de la ley N° 19.496.-

SEGUNDO: Que, la parte querelada de autos, en lo principal de la presentación de fojas 88 a 99, contesta la querrela infraccional interpuesta en su contra, argumentando, en términos generales, que la querelante registra contratada la línea N° 05696244719, suscrita el 30 de Octubre de 2017, actualmente con el plan "2009 Control Simple", con un cargo fijo de \$19.990, contrato vigente, línea habilitada. En la misma fecha, además suscribió un "Contrato de arrendamiento con Opción de Comprar" por el equipo Motorola Moto G, 47A GEN Black, serie N° 35412907587223, pagando un pie inicial de \$28.000, más 18 cuotas de \$4.000 cada una.



Con fecha 22 de Octubre de 2018, ingresa el equipo a servicio técnico, indicando la querellante que éste se descontrola, abriendo y cerrando las aplicaciones en forma aleatoria. Al realizar el diagnóstico del equipo, estableció que el equipo se encuentra con el conector del USB dañado, con fallas en la pantalla táctil, no estando cubierto por la garantía, elaborando un presupuesto de reparación de \$68.990, el que no es aceptado por la cliente.

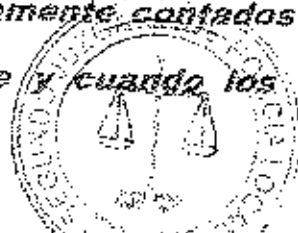
Agrega que, a fin de que la Sra. Tapia no quedara incomunicada, se le facilitó a modo de préstamo un equipo Alcatel, serie N° 014528003969833, el que a la fecha de la presentación se encontraba en poder de la cliente, sin que haya sido devuelto a Entel, constando del tráfico de llamadas que el servicio se ha suministrado de manera continua por la empresa.

En cuanto al fondo de la acción, manifiesta que no se reparó el equipo de forma gratuita, porque éste, al momento de presentarlo en el Servicio Técnico tenía un año de uso, sin que haya presentado reclamo o requerimiento por fallas u otro defecto del equipo con anterioridad, además, las fallas eran atribuibles a la mala manipulación que se le habría dado.

Señala respecto a la póliza de garantía ofrecida por Entel PCS, que ésta garantiza el buen estado de funcionamiento de los equipos en condiciones de uso ambiente normal, cubriendo defectos de material inherentes al equipo (vicio propio) y defectos de fabricación atribuibles a la mano de obra, diseño e ingeniería, la que se hace efectiva a través del servicio técnico autorizado por la marca.

Cita en lo pertinente la póliza de garantía, en que se establece la garantía legal del artículo 21 de la Ley N° 19.496, más una adicional "... previa evaluación y determinación de ENTTEL, podrá garantizar la reparación gratuita o la reposición del Teléfono Móvil y/o accesorios por el plazo de 12 y 6 meses respectivamente contados desde que el comprador recibió el producto, siempre y cuando los deterioros se

SECRETARÍA  
EJECUTORIA



prerrogativas por hechos no imputables al consumidor y que el teléfono móvil pertenezca en la red ENTEL."

En el caso subite, manifiesta que la reparación tiene un costo debido a que, al ingresar el equipo a servicio técnico el día 22 de Octubre de 2017, se encontraba fuera de la garantía legal y de la garantía voluntaria otorgada por Entel PCS a su clientes, y por ese motivo fue devuelto sin reparación alguna y se procedió a realizar el pre-pagamento en cuestión, el cual fue rechazado por el cliente.

Atendido lo anterior, concluye que no ha cometido infracción alguna a las normas sobre protección a los consumidores, ya que ha dado cumplimiento estricto a las normas sobre garantía y a lo establecido en su póliza.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte querelante rindió prueba documental consistente de fojas 1 a 5 de autos.-

CUARTO: Que, a su turno, la parte querrelada de autos rindió prueba documental consistente de fojas 32 a 37 de autos.-

QUINTO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, se debe consignar lo siguiente:

Consta de los dichos de la querelante en su acción, que la misma se funda en el hecho de estimar que la contraria no ha respetado los términos contenidos en la póliza de garantía del equipo telefónico, al cobrar por la reparación del mismo.

Consta asimismo, de los documentos acompañados por la querrelada, que el Contrato de Arrendamiento con Opción de Compra del equipo telefónico Motorola Moto G 4 Gta Gen Black, fue suscrito con fecha 30 de Octubre de 2017, mismo que se encuentra protegido por una garantía voluntaria de 12 meses desde su adquisición (según se cuenta la póliza de garantía consistente de fojas 41 a 43 de autos), por lo que, habiendo ingresado el equipo a servicio técnico con fecha 22

13/10/17  
13/10/17



de Octubre de 2018, al mismo se encontraba aún cubierto por la garantía en cuestión.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, y conforme al contenido del Informe Técnico incorporado al proceso por la querellada a fojas 86 y 87, para efectos de establecer la procedencia de reparación gratuita conforme a la garantía, resulta necesario dilucidar si las fallas de equipo que requirieren reparación derivan del uso normal del equipo, o son imputables al cliente.

En este orden de ideas, analizada la prueba documental rendida por ambas partes, este sentenciador no cuenta con antecedentes que permitan establecer fehacientemente la causa de la falla del equipo cuya reparación gratuita reclama la querellante, encontrándose imposibilitado con ello de dirimir respecto a la procedencia o no de la garantía y, consecuentemente, de determinar la concurrencia de infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que necesariamente ha de rechazarse la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 6 a 9 de autos.-

**B) EN CUANTO A LO CIVIL:**

**SEXTO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 6 a 9, complementada a fojas 12, doña GLORIA ANDREA TAPIA MONTERO, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ya individualizada, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma de \$350.000 (trescientos cincuenta mil pesos), por concepto de daño emergente, más la suma de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y las costas de la causa.-

**SEPTIMO:** Que habiendo sido rechazada la querrela infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse asimismo la

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



14/07

acción civil deducida por la actora, por no constar la relación de causalidad necesaria entre la contravención y los daños.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.426, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos en los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que SE RECHAZAN en todas sus partes la querrela infraccional y demanda civil deducidas por doña GLORIA ANDREA TAPIA MONTERO, en lo principal y primer otorgal de la presentación de fojas 6 a 9 de autos.-

2.- Que NO SE CONDENA a la parte querelante y demandante civil AL PAGO DE LAS COSTAS de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley N° 18.287, y en su oportunidad, ARCHIVASE

CAUSA ROL N° 8978-18/CRC/acc.

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

RECEBIÓ  
SECRETARÍA



2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
1 PONENTE N° 1133  
TALCA

Talca, dos de Octubre de dos mil diecinueve.-

**CERTIFICO:**

Que la copia que antecede de la sentencia definitiva que rola desde fojas 103 a 105 vta. de autos de la causa Rol N° 8976-2018/CBG, SE ENCUENTRA FIRME Y EJECUTORIADA, es copia fiel de su original.

  
PABLO PÉREZ ROJAS  
SECRETARIO LETRADO TITULAR



