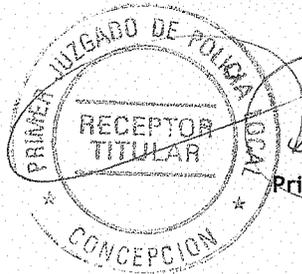


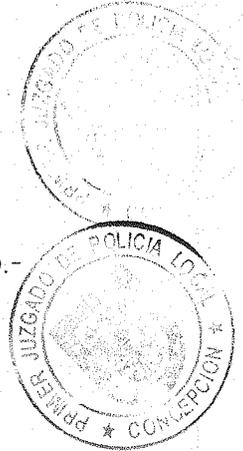
EN CONCEPCIÓN, 19 DE MAYO 2019, HORAS 11:21.

A la Señora **PAULINA CID MUÑOZ** y **MANUEL ALEJANDRO MUÑOZ GARCÍA**, ambos, por su representada *Servicio Nacional del Consumidor SERNAC*, con domicilio en calle Colo Colo N° 166, Concepción, en causa Rol 13.550-16, adjunto notifico a Ud., **sentencia definitiva** dictada en esta causa, cuya copia se acompaña.-



Ricardo Forsael Carrasco
Ricardo Forsael Carrasco
Receptor Judicial
Primer Juzgado de Policía Local
Concepción

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCEPCION
CAURA ROL 13550-2016
INFRACCION A LA LEY 19.496.-
CARATULADA "RIVERA CON ENTEL P.C.S. -"



Concepción, tres de diciembre de dos mil dieciocho.-

VISTOS :

A fojas uno a 18 rolan documentos acompañados por ALONSO RIVERA AGUILERA en el segundo otrosí de su presentación de fojas 19 y siguientes .-

A fojas 19 y siguientes, ALONSO RIVERA VIGUERAS, en lo principal y primer otrosí, interpone querrela por infracción a la Ley 19496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de ENTEL P.C.S. COMUNICACIONES.-

A fojas 28, 31, 39, 43, 73, el Tribunal cita a las partes a audiencia de comparendo de contestación conciliación y prueba.-

A fojas 33, Carlos Samur Henríquez, apoderado del actor, reasume y delega poder en MARCO ALEXIS AVILA ARCE; a fojas 45, reasume y delega a Beltrán Flores Urzúa, a fojas 76, reasume y delega poder en MARIA FERNANDA ASTUDILLO SOTOMAYOR., a fojas 81, reasume y delega en Claudia Salgado Osses.-a fojas 126 reasume y delega poder en María Fernanda Astudillo Sotomayor .- a fojas 135, reasume y delega en CLAUDIA ANDREA SALGADO OSSES; a fojas 169, reasume y delega en Nathalye Scarlett Riquelme.

A fojas 35, MARCO A. AVILA A. solicita designación de receptor y acompaña documento.-

A fojas 41, CARLOS ALBERTO SAMUR HENRIQUEZ señala nuevo domicilio de querrelada y demandada civil .-

De fojas 49 a 62 rolan documentos acompañados por Juan Pablo Pinto Geldrez en el segundo otrosí de su presentación a fojas 63 y siguientes .-

A fojas 63, JUAN CARLOS PINTO JELDRES, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Bio.Bio, SERNAC, se hace parte en lo infraccional, dado que



está comprometido el interés general de los consumidores, en el primer otrosí, hace presente algunas consideraciones, en el segundo otrosí acompaña documentos y en el tercer otrosí, designa abogado patrocinante y confiere poder en PAULINA CID MUÑOZ.-

A fojas 70, PAULINA CID MUÑOZ delega poder en Manuel Alejandro Muñoz García .-

A fojas 77 y siguientes; rola poder de ENTEL P.C.S. COMUNICACIONES S.A. a JAVIER ZEHNDER GILLIBRAND, otorgado por escritura pública de 30 diciembre 2010, ante Notaria de Santiago de don VERONICA SALAZAR HERNANDEZ.-

A fojas 79, JAVIER ZEHNDER GILLIBRAND, en lo principal, asume patrocinio, en el primer otrosí acompaña documento, y en el tercero, delega poder en M. JOSE CONTRERAS R.

.De fojas 82 a 97 rolan documentos acompañados en el tercer otrosí de escrito a fojas 98 y siguientes por María José Contreras Rojas .-

A fojas 98, en lo principal María José Contreras Rojas solicita se tenga por no presentada demanda civil, en el primer otrosí contesta denuncia infraccional, en el segundo otrosí, contesta demarnda civil de indemnización de perjuicios, y en el tercer otrosí, acompaña documentos .-

A fojas 114, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de los apoderados de ambas partes y de SERNAC.-

De fojas 116 a 119 rolan documentos acompañados por María José Contreras Rojas en su escrito de fojas 12.-

A fojas 123 María Fernanda Astudillo Sotomayor, evacua traslado conferido respecto de incidente interpuesto por la contraria.-

A fojas 127, María Fernanda Astudillo Sotomayor acompaña pliego de absolución de posiciones A fojas 134, rola sentencia que resuelve incidente promovido por la querellada

y demandada civil, resolviendo que se tiene por no presentada demanda civil de primer otrosí de escrito de fojas 19.-



A fojas 141, Claudia Andrea Salgado Osses interpone reposición a la resolución que tuvo por no presentada demanda del actor, la que fue rechazada por resolución de fojas 144.-

De fojas 147 y siguientes rolan documentos acompañados en el otrosí por María José Contreras Rojas, en representación de ENTEL P.C.S.-



A fojas 164 y siguientes, María José Contreras Rojas, en lo principal, interpone recurso de reposición en contra de la resolución que resuelve citar a audiencia de absolución de posiciones, la cual es rechazada por resolución de fojas 167.-

A fojas 170 y 171, rola pliego de posiciones que es absuelto por el apoderado del querellado y demandado civil y cuya audiencia rola a fojas 172, la que se celebró con asistencia además de apoderado del actor, y de representante de SERNAC.-

SE TRAJERON LOS AUTOS PARA DICTAR SENTENCIA.-

Con lo relacionado y análisis de los antecedentes que obran en autos, hecho conforme a las reglas de la sana crítica, se puede dar por establecido lo siguiente:

1.- Que don ALFONSO RIVERA VIGUERAS, pensionado, domiciliado en Población Playa Negra, Las Camelias, 157, Coronel, interpone querrela infraccional en contra de empresas ENTEL P.C.S. COMUNICACIONES, representada legalmente por HERNAN CARLOS MARIO LORES, o por quien lo remplace o subrogue legalmente en conformidad al artículo 50 -C, desconoce profesión u oficio, ambos con domicilio en calle O Higgins 680 Concepción, para que se declare conforme, solicita en la conclusión, y el mérito que expone.-

Con fecha 11 marzo del 2016 contrató con empresa ENTEL el servicio de teléfono marca NOKIA modelo 220, serie 35170806911881, asociado a la línea 97475643, mediante



negocio 53895525, por portabilidad hacia la compañía ENTEL. -Al momento de utilizar el equipo móvil, el teléfono tenía fallas de audio, ya que el interlocutor no podía escuchar y el auricular sonaba extremadamente bajo, por lo que el día 13 de marzo de 2016 se acerca al Stand Entel donde realizó la compra, hablando con Rosy Paz, para renunciar al producto contratado y efectuar devolución de teléfono, pero le indican que la opción era enviar al servicio técnico. -No conforme con la respuesta, va a oficinas de ENTEL en Coronel, en donde la Jefa de Tienda señala que -primeramente a renunciar - debían enviar el teléfono al servicio técnico, para verificar que el daño no hubiera sido imputable a mala manipulación .-

El equipo vuelve del servicio técnico el 30 marzo de 2016 y al recepcionarlo, se apersona a oficinas ENTEL de Concepción, O Higgins 689, oficina 402, con intención de renunciar al servicio, y anular el contrato, pero la empresa señala que desde la fecha de la compra tenía 5 días para retractarse de contrato, no pudiendo renunciar, .

Señale que trató en reiteradas ocasiones de renunciar. El 31 de marzo asiste a SERNAC, en Concepción, para presentar reclamo, y abuso de la empresa. Desde dicha fecha, recibió el equipo pero no lo ha utilizado, y le siguen cobrando el costo de arriendo, y de plan móvil, que tampoco ha utilizado .-

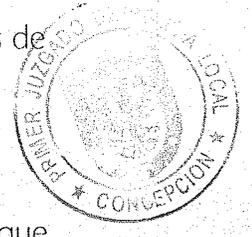
Los hechos relatados constituyen infracción a las disposiciones de la Ley 19.496, entre éstas, artículo 20, letras c y e, 3, letra b, y e.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en su contra, y declarar que la querrelada ha cometido infracción a la Ley 19.496, condenarla al máximo de multas que contempla la ley para las diversas infracciones cometidas, con expresa condenación en costas, que se le obligue a devolver la suma pagada por el teléfono, o en subsidio, reposición de producto .-

2.- En el primer otrosí, en conformidad con lo que dispone el artículo 50- B de la Ley 19.496, interpone demanda civil de indemnización en su contra.



Por motivos de economía procesal, solicita tener por reproducidos los hechos anteriormente descritos en lo principal, los que consisten en una compraventa celebrada con el proveedor, que al generar una obligación contractual, se rige por las normas de la responsabilidad contractual, artículos 1545 y siguientes del Código Civil.-



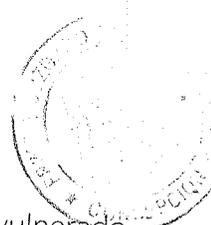
En subsidio, dichos hechos implican una infracción a la Ley 19.496, artículos 20, lo que constituye un ilícito civil al producir daño patrimonial al consumidor, que origina una responsabilidad extracontractual.-

Se han producido ciertas lesiones o perturbaciones patrimoniales, y morales.-El daño emergente consiste en que se ha generado durante estos meses una deuda de \$ 15.990, mensuales aproximados, por concepto de plan de teléfono contratado y arriendo de equipo, la que a la fecha de interposición de la demanda asciende a \$ 95.940.-En cuanto al daño moral, lo estima en la suma de \$ 1.000.000.-Existe relación de causalidad entre el acto ilícito y el daño sufrido.-

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, y condenarlo a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$ 95.990, mas \$ 1.000.000, por concepto de daño moral.-

En subsidio, se le condene a pagar las suma que US determine, conforme al mérito del proceso, con costas.-

3.- En lo principal de su escrito de fojas 63 y siguientes, JUAN PABLO PINTO GELDRES, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, se hace parte, dado que la infracción compromete el interés general de los consumidores, en los términos que establece el artículo 58 letra g, de la Ley 19.496.-



Expone que el servicio ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, a través del reclamo número R-2016-H-8141089, de 31 de marzo de 2016. El proveedor rechazó mediación, señalando que había sido extemporánea, sin considerar que el producto se encuentra dentro de la garantía legal.-

Los hechos se encuentran dentro de la aplicación de la Ley 19.496, y las normas infringidas son los artículos 3 letras b y e, artículo 20, letras c y e, y artículos 23 y 24, Ley 19.496.-

Solicita condenar a la infractora al máximo de las multas que contempla la ley, con costas.-

En el primer otrosí, hace presente que su servicio, en cumplimiento de mandato legal, se hace parte en la denuncia por los hechos materia de la presente causa, en el ejercicio de sus facultades contempladas en el artículo 57 y siguientes de la ley 19.496, en especial lo dispuesto en el artículo 58 letra g, de la Ley 19.496.-En el segundo otrosí acompaño documentos y en el tercer otrosí, designa abogado patrocinante a PAULINA CID MUÑOZ.

4.- El comparendo de contestación, conciliación y prueba tiene lugar con asistencia de los apoderados de ambas partes y del representante de SERNAC.-

La querellante y demandante civil ratifica querrela y demanda civil interpuestas, con expresa condenación en costas. -La parte denunciante SERNAC, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 63 y siguientes con costas.-

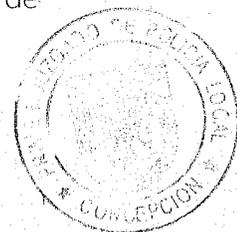
La parte querellada y demandada civil, contesta con minuta escrita, y en lo principal solicita se tenga por no presentada demanda civil por no haber sido notificada dentro de plazo de cuatro meses de ingresada, proveyéndose traslado; en el primer otrosí, contesta denuncia infraccional interpuesta, solicitando su rechazo, en consideración a los hechos y antecedentes de derecho que expone, en el segundo otrosí, y en subsidio

contesta demanda civil de indemnización de perjuicios ; en el tercer otrosí acompaña documentos .-

Conferido traslado, éste es evacuado por el apoderado de la parte querellante demandante civil, a fojas 123 y siguientes.-



Por resolución de fojas 134, el Juez Titular tiene por no presentada demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en escrito de fojas 19.-Interpuesto recurso de reposición , a fojas 141, éste es rechazado a fojas 144.-



5.- Llamadas a conciliación, ésta no se produce y se recibe la causa a prueba .-

5.1.- La querellante y demandante civil ratifica documentos acompañados en la presentación de querrela y demanda y que consisten en : fotocopia simple de solicitud de portabilidad de 11 marzo 2016; ingreso caso SERNAC de 31 marzo 2016; informe técnico NOKIA autorizado para ENTEL, DE 23 MARZO 2016; orden de trabajo servicio; fotocopias de boletas ENTEL de marzo y abril 2016; carta de SERNAC dirigida a ENTEL , por reclamo ingresado el 1 abril 2016; carta de información de cierre de caso SERNAC, informando que proveedor no acoge reclamo ; Mandato judicial y privilegio de asistencia jurídica.-

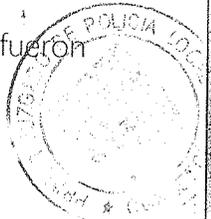
Solicita absolver posiciones a representante de la querrellada y demandada civil, HERNAN MARIO LORES, diligencia que tiene lugar y cuya acta rola a fojas.172 y siguientes.-

5.2.- El apoderado de SERNAC solicita tener por ratificados documentos acompañados en el segundo otrosí de denuncia infraccional rolante de fojas 49 y siguientes y que consisten en ; copia simple de resolución exenta 197, de 18 de diciembre de 2013; copia simple de resolución toma de razón 405- 148- 2016 de 18 de marzo de 2016; y reclamo R- 2016- H 814109 con todos sus antecedentes.-

4.3.- La querrellada y demandada civil , ratifica documentos acompañados en escrito de 05 marzo 2018 y que consisten en : copia de anexo a contrato de suministro de servicios

de telecomunicaciones ; copia de contrato de arrendamiento, de equipo con opción de compra, a 18 meses; de 11 de marzo de 2016, suscrito por el actor , y ENTEL, copia de orden técnica, 8683099, de 23 marzo 2016; copia de informe técnico de orden técnica, nro. 8683099; copia de cierre de orden técnica; copia de reclamo R- 2016- H- 814109 con todos sus antecedentes; y copia de carta respuesta enviada pro ENTEL PCS, respecto de reclamo interpuesto por el actor .-

Los documentos acompañados puestos en conocimiento de las partes no fueron objetados dentro de plazo legal.-



6.- Se encuentran suficientemente acreditadas las calidades de consumidor del actor, y de proveedor de la parte querellada y demandada civil, como también del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, quien se hace parte en representación del interés general de los consumidores.-

6.1.- Respecto de la querrela infraccional y denuncia interpuestas, del mérito de autos, antecedentes allegados al proceso y documentos acompañados por ambas partes, está probado que los hechos se sucedieron acorde a la versión que de ellos da el actor, y SERNAC, por lo que el proveedor será condenado a pagar una multa a beneficio fiscal .-

En efecto son hechos ciertos y no discutidos por las partes que con fecha 11 marzo 2016 el actor contrató con empresa ENTEL un servicio de teléfono asociado a la línea 97475643, mediante negocio 53895525; que al momento de utilizar el equipo móvil, el artefacto presentó fallas de audio; que solicitada renuncia al servicio contratado previa devolución del teléfono, el día 13 marzo 2016 el proveedor se niega a aceptar, señalándole que primeramente debían enviar el equipo al servicio técnico, para verificar que el daño no hubiera sido imputable a mala manipulación; que se envía al servicio

CIENTO OCHENTA Y CINCO

técnico el 23 de marzo del 2016; , que una vez que el equipo vuelve del servicio técnico el 30 de marzo de 2016 , se apersona a oficinas ENTEL de Concepción, O Higgins 689, oficina 402, con intención de renunciar al servicio, y anular el contrato, pero la empresa señala que desde la fecha de la compra tenía 5 días para retractarse de contrato, no pudiendo renunciar.



No conforme , interpone denuncia ante SERNAC , el 31 de marzo del 2016, y ENTEL responde el 08 abril 2016 , informando que no era posible acoger su solicitud, por encontrarse fuera de plazo .-



El hecho debatido es si el consumidor tiene derecho a presentar renuncia al servicio contratado , y dentro de que plazo .-

La afirmación de proveedor contenida en carta respuesta dirigida a Sernac, a fojas 60 y 61, contradice abiertamente lo dispuesto en la Ley 19. 496, fijando plazos y requisitos no contemplados en la ley.- En efecto señala que :

"...si el negocio fue originado mediante call center o web entel, el cliente podrá anular la venta en un plazo de 15 dias corridos ,si la operación fue mediante tiendas entel, entel express, agentes autorizados o grandes tiendas , el cliente podrá anular en un plazo máximo de 5 dias corridos desde la fecha en que realizó la compra o contratación. Una vez cumplido este plazo , en la eventualidad de presentar dificultades técnicas, el cliente debe ingresar el equipo a sericio técnico para su revisión. ... " .-

Reconoce que el equipo presento fallas al declarar que : "Validamos que el cliente ingreso el equipo a servicio técnico el 23 de marzo de 2016, ...donde el diagnostico fue error de software, parlante defectuoso..." :-

Sin embargo, no reconoce el derecho del actor al concluir que : " no es factible acceder a lo solicitado por el cliente, para condonar las rentas pendientes del equipo, que tiene costo asociado " .-

Estos mismos argumentos los hace presente al contestar la querrela infraccional en el primer otrosí de su escrito rolante a fojas 98 y siguientes. -Se debe tener especial atención a la diligencia de absolución de posiciones de fojas 171 y siguientes, en que compareció el apoderado de la querellada civil, quien confirma que para realizar el cambio de equipo , se le exigió previamente al actor el envío al servicio técnico . (pregunta 4) .-

Los hechos relatados constituyen infracción a las disposiciones de la Ley 19.496, entre estas, artículo 20, letras c y e, 3, letra b, y e.-

Con su actuar, la querellada y denunciada, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra e, y 23 de la Ley 19.496, por lo que se dará lugar a la querrela interpuesta en lo principal de su escrito de fojas 19 y siguientes por ALFONSO RIVERA VIGUERAS, y a la denuncia interpuesta por SERNAC , en lo principal de su escrito de fojas 63 y siguientes, , en su contra y será sancionado a pagar una multa a beneficio fiscal, acorde lo dispone el artículo 24 de la misma disposición legal .-

6.2.- No se emitirá un pronunciamiento respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios , interpuesta por el actor, puesto que por resolución de fojas 134, dictada por el Juez Titular del Tribunal, el 25 abril de 2018, se la tuvo por no presentada.-

Y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos uno, 13 y 14 de la Ley 15.231, en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1, 2, 3 d), y e), 12, 20 letra e, 23, 24, 27, 50, 50-A, 50-B, y 61, y demás pertinentes de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, y artículos 1545 , 1546 y 1558, del Código Civil;

SE DECLARA:

1.- Ha lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo PRINCIPAL del escrito a fojas 19 y siguientes, y denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, a

fojas 63, en cuanto a que se condena a ENTEL P.C.S. COMUNICACIONES, representada por HERNAN CARLOS MARIO LORES, o por quien haga sus veces al momento de notificación de esta sentencia, ambos con domicilio en esta ciudad, calle O Higgins 680, a pagar una multa -a beneficio fiscal -que asciende a 15 U.T.M., por infracción a los artículos 3 letra d) y e), 12 y artículo 20, 23 de la Ley 19.496.-

Oficiese a Tesorería Regional de la República.-

2.-Que no procede emitir un pronunciamiento respecto de la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el PRIMERO OTROSI del escrito de fojas 19 y siguientes en su contra, por haberse tenido como no interpuesta por resolución rolante a fojas 134 y siguientes .-

3.- Cada parte pagara sus costas.- -



ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

[Handwritten signature]



DICTADA POR LA. JUEZ LETRADA SUBROGANTE DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCEPCION, CLAUDIA PAULINA DURÁN CARRASCO.-
AUTORIZA LA SECRETARIA SUBROGANTE, LORENA GARCIA INOSTROZA.-

[Handwritten signature]

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGIÓN	
Fecha	16 MAYO 2019
Línea	S41

