

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

ROL N° 28.309 – 2018 - 2

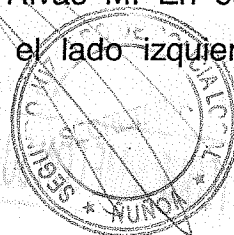
Ñuñoa, veintinueve de marzo de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, a fojas 7 doña **ROSE MARIE CAMPUSANO ELZO**, cesante, cédula nacional de identidad número 9.978.547-0, domiciliada en calle Sucre número 2.970, departamento 206, comuna de Ñuñoa, interpone por lo principal querrela infraccional y por el primer otrosí demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, rut 76.124.890-1, bajo la marca comercial "**MOVISTAR**", representada de conformidad al artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Providencia número 111, piso 28, comuna de Providencia, por infracción a los artículos 12, y 23 de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: La actora fundamenta su presentación, aduciendo que de acuerdo a lo establecido en los artículos mencionados de la Ley número 19.496 de 1997, la denunciada y demandada **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.** ha vulnerado dicha normativa puesto que no respetó la garantía legal tras comprar un equipo Iphone 6S Plus de 32 Gb, serie 355400083345434, con garantía por 12 meses y también con extendida a través de un seguro incorporado en la venta del producto, el cual fue pactado en cuotas, pagándose en cada boleta de manera adicional al plan contratado. Sostiene haber recibido el equipo en óptimas condiciones, funcionando su pantalla, programas, cargas etc. pero, que habría concurrido a una sucursal del proveedor para consultar por el tiempo estándar de carga de la batería del teléfono, puesto que la suya duraba tres horas, ocasión en que le habrían indicado que ésta debía durar cinco. Luego del transcurso de 2 días, se contactaron con ella del seguro que dice no haber contratado, sino que iba incorporado en la compra del equipo, informándole que dicho servicio no reparaba equipos sino que se lo podían cambiar por uno nuevo, opción que implicaba que debiese desembolsar una suma de \$160.000-. La denunciante rechazó pagar dicho monto y les señaló que el teléfono comprado tenía garantía del proveedor (Apple), más una garantía extendida por este seguro, y que el mencionado seguro fue impuesto en la compra. El equipo ingresó al servicio técnico con fecha 23 de abril de 2018, siendo enviado a la bodega de la sucursal de Ñuñoa bajo el código 00SSS106016, a cargo de la ejecutiva Sra. Diana Carolina Rivas M. En esta ocasión, el equipo sólo tenía estéticamente un piquete en el lado izquierdo

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

superior. En fecha 07 de mayo de 2018, la parte denunciante habría concurrido a retirar su teléfono, sin embargo, le informaron que dicho producto no se encontraba y que interpusiera un reclamo, N° 1882696, solicitando que el equipo retornara a la sucursal de Ñuñoa. Con fecha 10 de mayo de 2018 se le informa que el equipo ya estaría en la sucursal solicitada, sin embargo, al concurrir a dicha sucursal, se percata que el teléfono no encendía, requiriéndole a la ejecutiva a cargo que lo cargara mientras hacía entrega del equipo de reemplazo. Tras 15 minutos, vuelve a revisar el teléfono supuestamente reparado, observando que éste no había cargado en lo absoluto y, que en consecuencia, seguía sin encender. La ejecutiva habría hecho uso de su hora de almuerzo, por lo que luego de una hora y media y tras su retorno, la denunciante habría solicitado nuevamente la entrega de su teléfono, comprobando que éste seguía sin encender, por lo que le exigió una explicación a la ejecutiva, ya que no se le entregaba detalles de la causa que provocaba que la batería de su celular durara 3 horas, el detalle acompañado sólo mencionaba, que el mencionado producto presentaba daño por golpe y pantalla dañada. Se realizó un nuevo ingreso al servicio técnico respectivo, con fecha 10 de mayo de 2018, N° 00SSS110031, sin tener respuestas hasta la fecha de presentación de la denuncia de autos ante este tribunal. Menciona haber realizado reclamos al número 105 de Movistar, a SUBTEL y también a través de la página web de la denunciada. Asimismo, habría realizado el proceso correspondiente ante el SERNAC, institución que le informó en fecha 07 de mayo de 2018 que su reclamo se había cerrado producto de que la denunciada lo habría rechazado. Finalmente, que por lo expuesto solicita que se le haga devolución de su equipo en las mismas condiciones en que fue entregado originalmente, operativo al 100% y que se condene a **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.** bajo la marca comercial "**MOVISTAR**", al pago del máximo de las multas que la ley establece por responsabilidad infraccional, con expresa condenación en costas. En virtud de los mismos hechos, solicita por el primer otrosí de igual presentación, la indemnización de perjuicios con condenación al pago, de la cantidad de: **(i)** \$446.799-. (cuatrocientos cuarenta y seis mil setecientos noventa y nueve pesos) por concepto de daño emergente; **(ii)** \$100.000-. (cien mil pesos) por concepto de daño moral; **(iii)** más intereses, reajustes y costas. Que, ambas fueron notificadas según estampado de **fojas 16**.

TERCERO: Que a **fojas 38** presta declaración indagatoria por escrito, el abogado don **CLAUDIO MONASTERIO REBOLLEDO**, en representación de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, quien señaló que no es efectivo que su representada haya cometido una infracción al estatuto jurídico del consumo, toda vez que, conforme lo establece el informe de reparación OT N° S117946, el equipo marca Apple,

CONFORME CON SU ORIGINAL

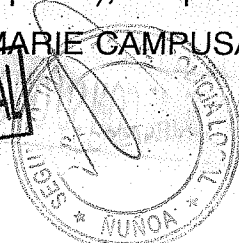


**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

modelo Iphone 6S de 32 GB, color Space Gray, serie N° 355400083345424, presentaba las siguientes características: *“Equipo presenta pantalla quebrada producto de fuerte golpe o presión excesiva accidental, garantía no cubre este tipo de daños no reparables por lo tanto se realiza presupuesto de unidad de costo.- Cuando reciba su equipo iPhone conéctese a iTunes para proseguir con su activación”*. Asimismo, la querellante formuló reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, por los hechos en los que fundamenta su querrela, en donde expresó lo siguiente: *“Llevé mi teléfono iphone 6S plus ya que la batería duraba tres horas. Y como tenía seguro de daños me indicaron que sería bueno que lo revisaran, equipo llegó al 100 por ciento, funcionando y con carga. **LE INFORMÉ QUE TENÍA UNA PEQUEÑO GOLPE QUE HABÍA SIDO AL COMIENZO DE LA COMPRA. Y QUE NO TENÍA RELACIÓN. YA QUE EQUIPO FUNCIONABA PERFECTO (...)**”*. Sostiene la parte querrellada, que es la propia querellante la que reconoce ante el SERNAC que, el equipo presentaba un golpe, lo cual es concordante con lo resuelto por el servicio técnico autorizado por el fabricante, no obstante, le resta importancia a ese hecho, afirmando que la falla que actualmente presenta su equipo no tenía relación alguna con ese hecho. Indica que su representada jamás ha cometido infracción a la Ley del consumidor ni ha vulnerado el derecho de garantía legal que consagra la ley y que por el contrario, actuó conforme lo establece la normativa vigente, prestando la asistencia técnica necesaria para determinar que, las deficiencias que presentaba el equipo de la querellante eran de su exclusiva responsabilidad. En lo referente a los seguros contratados por los clientes, señala que los seguros a los que se asocian los equipos móviles, corresponden a plataformas externas a Telefónica Móviles Chile S.A., por lo cual ante cualquier disconformidad con sus resoluciones, los clientes deben derivar sus consultas directamente a la aseguradora y exponer ante ella su caso, pudiendo adoptar cada cliente las acciones que estimen pertinentes, puesto que su representada sólo opera como recaudador del seguro, no siendo legalmente responsable frente a los siniestros que puedan sufrir los asegurados.

QUINTO: Que, a fojas 46 rola acta de comparendo de conciliación contestación y prueba, el que se realizó con la asistencia de la parte querellante y demandante, doña **ROSE MARIE CAMPUSANO ELZO**, sin representación de abogado, y de la parte querrellada y demandada civil de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada por su abogado, don **MANUEL ALEJANDRO DONAIRE BELEMMI**. Llamadas las partes a conciliación, ésta se produjo en los siguientes términos: (i) La parte de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.** ofreció a la parte demandante la suma única y total de \$420.000.- (cuatrocientos veinte mil pesos), la que será pagada mediante documento bancario a nombre de **ROSE MARIE CAMPUSANO**

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

ELZO, C.I. N° 9.978.547-0, a más tardar dentro de los treinta días hábiles siguientes a la audiencia celebrada, en lugar a convenir por las partes; **(ii)** La parte de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, se obligó asimismo a dejar sin efecto los cobros asociados a la línea número 992395549, en relación a las cuotas de arrendamiento del equipo número de IMEI 355400083345424, cuya titular es la demandante. Esta obligación será cumplida por la parte demandada acompañando un certificado de "NO DEUDA", dentro del mismo plazo que en el punto precedente; **(iii)** La parte querellante y demandante aceptó la oferta y se desistió de todas las acciones que emanan de los hechos del presente juicio, reservándose exclusivamente la acción de cumplimiento del presente acuerdo; **(iv)** La parte de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.** aceptó el anterior desistimiento. Que a **fojas 47**, se citó a las partes a oír sentencia.

SEXO: Que, este sentenciador apreciando los antecedentes allegados al proceso, y sin perjuicio del avenimiento celebrado entre las partes, en conformidad a las reglas de la sana crítica, estima que no concurren los mínimos elementos de juicio que le permitan formarse convicción acerca de los hechos denunciados, razón por la cual pasará a dictar sentencia absolutoria.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y lo dispuesto en la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13, 14 y 54 de la Ley número 15.231 y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287;

SE DECLARA:

1. Que, **no ha lugar** a la querrela de lo principal de fojas 7 y siguientes. Y, en consecuencia, se absuelve a **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada legalmente por el abogado **CLAUDIO MONASTERIO REBOLLEDO**, ambos ya individualizados, de toda responsabilidad en los hechos investigados en estos autos.

2. Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fojas 7 y siguientes, por existir avenimiento.

3. Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad archívese.

CGF/Rol N° 28.309 – 2018 - 2

PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADO TITULAR.

CONFIRME CON SU ORIGINAL

