

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 22.976-7-2017

**LAS CONDES**, veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fs. 4 y siguientes, doña **Ana Laura Matteri**, corredora de propiedades, domiciliada en calle Los Presidentes N° 11.650, comuna de Peñalolén, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **iHelp**, representado legalmente por don Roman Zverev, ambos con domicilio en Av. Padre Hurtado Sur N° 875, Mall Los Dominicos, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$180.000 por concepto de daño emergente, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 15 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que en la tercera oportunidad en la que llevó a reparar su teléfono celular al local denunciado, le devolvieron éste quemado, sin hacerse responsable de ello.

A fs. 11 y siguiente, comparece doña **Ana Laura Matteri**, c.i.n° 22.279.474-9, corredora de propiedades, domiciliada en calle Los Presidentes N° 11.650, comuna de Peñalolén, quien ratifica su querrela infraccional de fs. 4 y siguientes, y señala que con fecha 17 de septiembre de 2017 concurrió al local de la denunciada debido a que su teléfono celular iPhone 5s de 32 GB tenía problemas con la batería, la que fue cambiada. Que, luego aproximadamente con fecha 11 de octubre de 2017 tuvo que volver al local debido a que el celular ahora presentaba problemas con el touch de la pantalla, por lo que ésta le fue cambiada, pero que, al volverle a

fallar la pantalla tuvo que volver una tercera vez al local, oportunidad en la que le señalaron le volverían a poner la pantalla original y harían al celular un tratamiento denominado "Ic Touch" para repararla. Que, luego de varios días la llamaron para informarle que su celular estaba listo, por lo que con fecha 20 de octubre acudió al local a retirar su celular, percatándose en dicho instante que el celular no encendía, a lo que un empleado de iHelp le señaló que el teléfono no aguantó la temperatura y se quemó, y que esas cosas pasaban. Finalmente señala que, producto del actuar negligente de la denunciada, la que nunca le informó que con el tratamiento efectuado al celular éste podía quemarse, perdió su celular quedando sin teléfono, por lo que solicita se sancione a la empresa y se le indemnicen los perjuicios sufridos.

A fs. 13, rola presentación de la parte **Matteri**, por la cual aclara que la demanda se dirige en contra de **iHelp**, representado legalmente por don Roman Zverev, ambos con domicilio en calle Padre Hurtado Sur N° 875, comuna de Las Condes; aclaración que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 15 de autos.

A fs. 27 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte **Matteri**, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 4 y siguientes, y en rebeldía de la parte denunciada **iHelp**; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte **Matteri** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar

cumplimiento a los términos del servicio contratado, esto es reparación de teléfono celular iPhone 5s, por cuanto producto del actuar negligente de la denunciada en la aplicación de un tratamiento para reparar la pantalla, la quemaron dejando el celular inutilizable, y negándose a hacerse responsable por los desperfectos sufridos por dicho celular y daños ocasionados.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciada de **iHelp** nada señala por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificada.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, Nota de Recepción N° 37 emitida por iHelp Servicio Técnico & Repuestos con fecha 17 de septiembre de 2017, en la que consta la recepción de equipo de propiedad de la denunciante para ser reparado por problemas en su pantalla y batería; **2)** A fs. 2, Nota de Recepción N° 169 emitida por iHelp Servicio Técnico & Repuestos con fecha 11 de octubre de 2017, en la que consta la recepción de equipo de propiedad de la denunciante para ser reparado por problemas en su pantalla; **3)** A fs. 3, Nota de Recepción N° 194 emitida por iHelp Servicio Técnico & Repuestos con fecha 17 de octubre de 2017, en la que consta la recepción de equipo de propiedad de la denunciante con diagnóstico IC4 Touch, y que tiene a su favor la suma de \$30.000 de un cambio de pantalla; **4)** A fs. 16 a 19, set de 7 cotizaciones de celulares de la misma marca y modelo del de propiedad de la denunciante; **5)** A fs. 20 a 22, copia impresa de conversación sostenida por la denunciante con la denunciada, vía whatsapp, respecto de la reparación del celular materia de autos; y **6)** A fs. 23 a 26, set de 4 copias impresas de conversaciones sostenidas entre las partes respecto a la reparación del celular materia de autos; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la querellada **iHelp** no rindió prueba alguna.

**Cuarto:** Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 1 a 3,

consistentes en tres órdenes de reparación de teléfono celular de la denunciante, como asimismo de los documentos acompañados a fs. 20 a 26, consistentes en copias impresas de conversaciones sostenidas por la denunciante con la denunciada respecto a la reparaciones efectuadas a dicho teléfono, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que al producirse el tercer ingreso al servicio técnico de su teléfono de celular éste dejó de funcionar debido a que al aplicarle un tratamiento especial la querellada quemó el equipo.

**Quinto:** Que, además esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que, previo a la aplicación del tratamiento “Ic Touch” no le fue informado que la aplicación de éste podría traer como consecuencia que el celular no resistiera la temperatura y se quemara, por cuanto dicho desconocimiento se encuentra acreditado con la prueba documental consistente en la copia impresa de las conversaciones sostenidas por la denunciante con un técnico de la parte querellada.

**Sexto:** Que, teniendo presente lo anterior, lo concluido en los considerandos precedentes, esta sentenciadora no puede sino concluir que iHelp no dio cumplimiento a los términos del servicio contratado y tuvo un actuar negligente en el cumplimiento de dicho servicio, al aplicar un tratamiento al celular que produjo que éste resultara quemado, al no informar de ello a la denunciante, y al negarse a hacerse responsable por los desperfectos sufridos por dicho celular y daños ocasionados.

**Séptimo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 4 y siguientes interpuesta en contra de iHelp.

**b) En el aspecto civil:**

**Octavo:** Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho

irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 4 y siguientes en contra de iHelp y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Noveno:** Que, la parte Matteri demandó por concepto de daño emergente la suma de \$180.000, correspondiendo dicha suma al valor de mercado de un celular de las mismas características que el celular dañado por la parte demandada.

**Décimo:** Que, al respecto, esta sentenciadora, teniendo presente que, producto del actuar negligente de la demandada, el celular de la denunciante resultó con daños que impiden su uso, y teniendo presente los documentos acompañados a fs. 16 a 19, que dan cuenta del valor de mercado de dicho celular, regula prudencialmente la indemnización que por dicho concepto deberá pagar iHelp a la demandante en la suma de **\$180.000**.

**Décimo Primero:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de septiembre de 2017, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **iHelp Servicio Técnico & Repuestos**, representada legalmente por don Roman Zverev, a pagar una multa de **3 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 4 y ss. por don **Ana Laura Matteri** en contra de **iHelp Servicio Técnico & Repuestos**, representado legalmente por don Roman Zverev, y se condena a éste al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$180.000**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo primero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

  
Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

