

Antofagasta, veinte de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

1.- Que, a fojas veintiuno y siguientes, comparece don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, chileno, viudo, soldador, cédula de identidad N° 9.933.693-5, domiciliado en calle Paraguay N° 1419, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña JESSICA DIAZ, ignora profesión u oficio, todos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que el 18 de diciembre de 2018 adquirió un teléfono celular marca OWN, modelo Smart 8 de 32 GB, en una de las sucursales de esta ciudad del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", y contrató por un plazo de doce meses un seguro denominado "Seguro de Protección de Teléfonos Celulares", incorporado al depósito de pólizas bajo el código POL10130572, el que tenía un costo de \$1.450.- mensuales. Agrega que este seguro establecía que se entendería configurada una pérdida en caso de daños, cuando el equipo asegurado haya quedado total o parcialmente destruido en virtud de un accidente y/o resultado dañado y los gastos de reparación de la materia asegurada excedan las tres cuartas partes de su valor. Manifiesta que los primeros días del mes de julio del 2019 sufrió una caída fuerte en su casa, ocasión en que el celular se golpeó violentamente en contra del suelo, específicamente en la pantalla, y con el correr de los días el deterioro fue aumentando hasta quedar inutilizable. El compareciente señala que con fecha 15 de julio de 2019 llevó su teléfono celular a Entel para hacer uso del seguro adquirido al momento de la compra, siendo ingresado el aparato al servicio técnico de la empresa y enviado a Santiago para su evaluación, cobrándole por el presupuesto la suma de \$4.990.-. Indica que en esa oportunidad se le hizo entrega de un celular en calidad de préstamo marca "LG K4", de propiedad del proveedor denunciado, el que presentó muchos problemas de conectividad para poder desarrollar los presupuestos por sus trabajos de construcción que con el artefacto siniestrado podía realizar, lo que le causó perjuicios en sus ingresos al no poder recibir información ni realizar actividades propias de su trabajo. Con fecha 22 de julio de 2019, el actor concurre a la tienda a ver el estado de la reparación de su móvil, ocasión en que fue atendido por don Claudio Leyton quien le informó que no tenía derecho a ella según la orden de trabajo N° 9492995 del servicio técnico, por no contar con seguros contratados, por lo que reiteradamente les explicó de manera enfática que sí contaba con el seguro de protección, pero ellos continuaban afirmando que no era así y, debido a su insistencia, el equipo fue nuevamente enviado a Santiago para una nueva evaluación, y el 26 de

julio recibe un llamado de Entel informándole que ya puede retirar su equipo, y al llegar a la tienda recibió un celular que al encenderlo se muestra defectuoso, por lo que nuevamente le dan el teléfono LG en préstamo. Ante la ninguna solución recibida a pesar de todas las gestiones realizadas, sólo le expresan que debe esperar en tanto se aclara lo del seguro, y el 19 de agosto se vio obligado a concurrir al SERNAC para interponer un reclamo al no darle el proveedor denunciado una solución razonable a su situación, nota que la compañía respondió con fecha 29 de agosto en los términos que reproduce textualmente. El denunciante manifiesta que recién, el 23 de agosto de 2019, y después de más de un mes de espera le fue entregado un celular marca WOM Smart 8, en circunstancias que el contrato de seguro establece claramente que la compañía puede elegir entre indemnizar al asegurado o si no, proceder al reemplazo del equipo, procedimiento que puede realizarse en el mismo momento y no después de más de un mes y medio de espera, lo que demuestra que la prestación del servicio ha sido negligente. Expresa el compareciente que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicitando se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a esta parte la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, fundado en las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, su atención descortés e indiferente para resolver conforme a la ley la situación relatada en autos, y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto a los derechos que como consumidor le asisten, suma que deberá pagarse con más los reajustes e intereses que esta cantidad devengue, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veintinueve, comparece don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, ya individualizado, quien ratifica lo expuesto en su denuncia y demanda, reiterando los hechos relatados en ellas detalladamente, y manifestando que producto de esta situación quedó con una sensación de abuso por parte del proveedor e incumplimiento del contrato de seguro, lo que le ha causado un daño moral que es por lo cual demanda en este proceso.

3.- Que, a fojas ciento tres y ciento cuatro, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Jimmy Ernesto Valdés Morgado, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado, abogado don Carlos Alejandro Rojas Merino, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de fojas 21 y siguientes de autos en cada una de sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El apoderado del

proveedor denunciado y demandado evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de la denuncia y demanda en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda y que rolan de fojas 1 a 20 de autos, con citación. El apoderado del proveedor denunciado y demandado acompaña en el comparendo, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 6 en el acta respectiva.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 21 y siguientes de autos, don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado para estos efectos por doña JESSICA DIAZ, también individualizados, fundado en que en el mes de diciembre del 2018 adquirió al denunciado un teléfono celular marca OWN modelo Smart 8 de 32 GB, y además contrató un seguro denominado "Seguro de Protección de Teléfonos Celulares", incorporado al depósito de pólizas bajo el código POL120130572, de una duración de doce meses y un costo de \$1.450.- mensuales, cuyas cláusulas principales da a conocer sucintamente. Expresa el actor que, los primeros días del mes de julio, sufrió una fuerte caída en su casa a consecuencia de lo cual el celular se golpeó violentamente contra el suelo, y específicamente la pantalla, y con el correr de los días el deterioro fue aumentando hasta quedar sin poder ser usado. Señala que el 15 de julio de 2019 llevó su teléfono celular a Entel para hacer uso del seguro contratado al momento de su compra, siendo el aparato ingresado al servicio técnico del denunciado y enviado a Santiago para evaluar su condición y confeccionar un presupuesto, oportunidad en que le entregaron en calidad de préstamo un celular "LG K4", de propiedad de Entel, el que presentó muchos problemas de conectividad para poder desarrollar los trabajos propios de su actividad de construcción. Posteriormente, el 22 de julio concurrió nuevamente a la tienda para ver el estado de la reparación de su teléfono, oportunidad en que le informaron que no tenía derecho a ésta según lo señalado en la orden N° 9492995 del servicio técnico, por no contar con un seguro contratado, y a pesar de haberles explicado reiteradamente que contaba con el seguro de protección, ellos continuaban asegurando que ello no era efectivo, y debido a su insistencia enviaron nuevamente el equipo a Santiago para una nueva evaluación, y el 26 de julio recibió un llamado telefónico de Entel en que le informaban que podía retirar el equipo, pero al llegar a la tienda recibió un celular que al encenderlo estaba defectuoso, por lo que nuevamente le entregaron el celular LG en préstamo, todo lo

cual lo llevó a realizar un reclamo en el SERNAC con fecha 19 de agosto, el que fue contestado por el proveedor el 29 del mismo mes, en los términos que reproduce en su presentación. Finalmente, el 23 de agosto de 2019, después de más de un mes de espera, le fue entregado un celular nuevo marca OWN Smart 9, de conformidad a lo establecido en el contrato de seguro contratado, solución que debiera haberse dado de inmediato y no después de más de un mes y medio de tramitaciones, lo que demuestra la negligencia con que fue prestado el servicio y que indudablemente ha causado un menoscabo al consumidor, hechos que a su entender constituyen una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que reproduce.

Segundo: Que, a fojas 93 y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la denuncia por las razones que expresa al no haber incurrido esa parte en infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496, ya que señala que, con fecha 10 de julio de 2019, el teléfono celular del denunciante ingresó al servicio técnico mediante la orden N° 9492995 por las fallas que tenía, y el 22 de ese mes el equipo es devuelto sin reparar ya que se encontraba fuera de la garantía legal, y ese mismo día al momento de la entrega del aparato el sistema arrojó que el equipo se encontraba con un seguro con cobertura para pérdidas y daños, por lo que se ingresó nuevamente el equipo al servicio técnico y, el día 22 de agosto de 2019, se autorizó el cambio en la tienda por mal funcionamiento del equipo, por lo que se hizo entrega al actor del equipo nuevo marca OWN Smart 9, IMEI N° 866069020109474, con lo que esa parte estima que dio cumplimiento al contrato de seguro convenido entre las partes.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 20, y 39 a 92 de autos, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el denunciante adquirió al proveedor denunciado, con fecha 18 de diciembre de 2018, un teléfono celular marca OWN modelo Smart 8 de 32 GB, y conjuntamente celebró con el denunciado un contrato de seguro denominado "Seguro de Protección de Teléfonos Celulares", con un plazo de duración de doce meses, y un costo de \$1.450.- mensuales, seguro que cubría, entre otros siniestros, la pérdida del equipo cuando éste quedara total o parcialmente destruido en virtud de un accidente, y/o hubiere resultado dañado y los gastos de su reparación excedieran las tres cuartas partes de su valor; que el actor sufrió una caída en su casa los primeros días del mes de julio de 2019, accidente en el que su celular resultó con su pantalla quebrada, abolladuras en su cubierta, y tarjeta electrónica dañada, lo que derivó en la imposibilidad de ser usado, por lo que lo llevó al local de Entel para hacer efectivo el seguro contratado, ocasión en que el artefacto es ingresado al servicio técnico y enviado a Santiago para su evaluación y presupuesto, y el 22 de julio le informaron que no tenía derecho a su reparación por no contar con un seguro contratado que cubriera las pérdidas en caso de daños accidentales, y ante su insistencia de que sí contaba con el referido seguro, el teléfono fue enviado

nuevamente a Santiago para otra evaluación, y luego de todas las gestiones y tramitaciones realizadas por él y recibidas del proveedor denunciado, recién el 23 de agosto de 2019 le hacen entrega de un nuevo equipo marca OWN, modelo Smart 9, dando cumplimiento a las obligaciones contraídas por el proveedor en el contrato de seguro antes referido suscrito por las partes.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, en tanto el segundo establece que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor sólo dio cumplimiento tardíamente a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio, cuya existencia inicialmente desconoció, todo ello como consecuencia de la insistencia del actor en la existencia del referido contrato, y tanto el proveedor y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no aplicar de inmediato y oportunamente las disposiciones del contrato de seguro de protección de teléfonos celulares suscrito entre las partes, en circunstancias que es el propio proveedor denunciado y demandado quien reconoce, en su minuta de contestación, que recién el 22 de julio de 2019 el sistema arrojó que el equipo del actor se encontraba con un seguro con cobertura para pérdidas y daños, lo que dio origen a nuevas tramitaciones administrativas por parte del proveedor hasta que recién, el 23 de agosto de 2019, se hizo entrega al actor de un equipo nuevo, un mes después de haber comprobado que éste tenía derecho a los beneficios del seguro contratado, entregándole al denunciante en comodato un teléfono de menor capacidad que el siniestrado, causando un menoscabo al consumidor con esta conducta contravencional al no haber dado cumplimiento oportunamente al contrato de seguro suscrito entre las partes.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 21 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado en la forma indicada en lo principal, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos en su presentación se le condene al pago de la suma de \$500.000.- por daño moral, la que pide sea pagada con reajustes e intereses, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 93 y siguientes, en su minuta de contestación el apoderado del demandado evacuó el traslado conferido de la demanda civil interpuesta en contra de esa parte, solicitando el rechazo de la misma en todas sus partes atendidas las argumentaciones de hecho y legales que expone, especialmente por no existir responsabilidad infraccional de su representado, con costas.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$350.000.- por concepto de daño moral, la que se fija prudencialmente considerando las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado y/o de sus dependientes, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no tener una mínima preocupación en solucionar la situación en que se vio envuelto el consumidor al no hacerle aplicable, de inmediato, el contrato de seguro de protección de teléfonos celulares, debiendo esperar más de treinta días para que se le hiciera entrega de un equipo nuevo en reemplazo del siniestrado, todo ello debido a la ineficiencia del proveedor y/o sus dependientes que ignoraron que el consumidor era beneficiario del contrato de seguro referido, y cuando recién confirmaron su existencia, demoraron treinta días más en dar cumplimiento a las cláusulas contenidas en el contrato de seguro tantas veces referido, reponiendo el equipo siniestrado por uno nuevo de conformidad a las cláusulas acordadas en el contrato mencionado.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado por doña JESSICA DIAZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos

expuestos en la denuncia de fojas 21 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Municipalidad de Antofagasta, Departamento de Tesorería Municipal**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don JIMMY ERNESTO VALDES MORGADO, ya individualizado, y se condena al proveedor "ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.", representado por doña JESSICA DIAZ, también individualizados, al pago de la suma de \$350.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas.

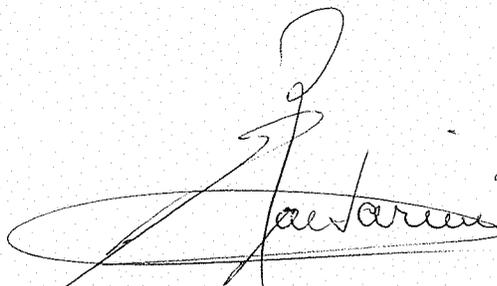
4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante civil en el sentido que, la suma determinada como daño moral, devengará intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por haber tenido motivos plausibles para litigar.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 21.674/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

