

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a veinticinco de febrero de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 12, rol de querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Carla Kimberly Sevovia Pardo, en contra de la empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. RUT N°96.792.430-K, representado por doña Claudia Rojas, todos con domicilio en calle Sotomayor N°2033, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: que el día 5 de marzo del año 2018 compré un teléfono Nokia 6 vía internet en la página web www.entelpcs.cl, por un monto de \$132.980. (Ciento treinta y dos mil novecientos ochenta pesos), compra realizada con tarjeta de crédito Ripley, en 6 cuotas de \$22.164.-; el celular llegó el día 7 de marzo de 2018, el día 8 me percaté que venía con un defecto en la cámara frontal. En la sucursal de Entel, me dijeron que solo podían enviar el teléfono al servicio técnico, sin poder cambiar el equipo en la tienda. Por lo anterior, se intentó realizar el procedimiento de servicio técnico el que no se pudo concretar ya que no había sistema ese día. Concurrí a la tienda los días 12, 13 y 14 de marzo pero no había sistema, el día 15 de marzo se me informó que la única solución que podían darme era la anulación del equipo con la respectiva devolución del dinero. Solución que acepté. El día 16 de marzo devolví el celular con todos sus accesorios. Desde esa fecha en adelante concurrí en varias oportunidades para que hicieran la devolución del dinero. Concurrí los días 2, 7, 9 y 24 de abril y el día 16 de mayo del año 2018, para ver si estaba resuelto el problema, pero no fue así. El día 18 de mayo presenté un reclamo en SEFNAC. Entel responde con fecha 28 de mayo de 2018 acogiendo el reclamo, dando como fecha límite de solución al problema el día 15 de junio del año 2018. Me presenté el día 25 de junio en la empresa Entel, pero aún no había solución al problema. Desde ese día hasta la fecha no hay una solución concreta. Solicito condenar a la empresa a

máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, que en atención al principio de la economía procesal se la por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal; Solicitando la suma de \$190.000.- (ciento noventa mil pesos) por concepto de daño material; la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas; Acompaña prueba documental.

A fojas 19, se fija audiencia de avenimiento, contestación y prueba para el día 6 de noviembre del año 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 28, la abogada doña María Bacian Cielo, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: que las infracciones imputadas no son efectivas, según nuestros registros con fecha 25 de mayo, ingresó un reclamo realizado en SERNAC, mi representada evacuó respuesta con 28 de mayo de 2018, acogiéndolo y señalando que con fecha 28 de mayo de 2018 se generó la solicitud interna de anulación del equipo adquirido, gestión que estaría concretada con fecha 15 de junio. Con fecha 7 de junio de 2018 se registró en la sucursal Antofagasta la recepción del equipo, no realizándose la devolución en el día 16 de marzo como lo indica la denunciante. Consta en nuestros registros que con fecha 22 de junio se emitió el vale vista en el banco BCI, pero este no fue retirado por el cliente. Por lo anterior, ENTEL PCS, no ha infringido en caso alguno la Ley N°19.946.; Improcedencia de la indemnización de perjuicios alegada, además de que el monto pretendido por el denunciante y demandante civil por concepto de indemnización de perjuicios carece de todo fundamento y desproporción. ENTEL PCS no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó correctamente a la normativa legal. Solicitando se rechace la

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

querrella y demanda civil, con costas. Acompaña prueba documental.

A fojas 35 tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Carla Kimberly Segovia Pardo y por la parte querellada y demandada civil la abogada doña María Pacian Cielo. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrella infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. La parte querellada y demandada civil ofrece como base de acuerdo la suma de \$132.990.-, por concepto de reembolso de la compra del equipo y la suma de \$100.000.- por concepto de daño moral. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados en a fojas 1 a 11 y acompaña prueba documental; La parte querellada y demandada civil acompaña prueba documental; Prueba testimonial no se rinde. Se pone término a la audiencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 1, se ha presentado querrella en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., en razón de los siguientes argumentos: que el día 5 de marzo del año 2018 la querellante compró un teléfono Nokia 6 vía internet. El celular venía con un defecto en la cámara frontal, por lo que hizo el reclamo respectivo. La empresa le ofreció anular la compra, a lo que la querellante acepto. Sin embargo, nunca hicieron efectiva la oferta de anulación de compra. Por lo que el día 13 de mayo presentó un reclamo en SERNAC. Entel responde con fecha 28 de mayo de 2018 acogiendo el reclamo, dando como fecha límite de solución al problema el día 15 de junio del año 2018. La querellante fue el día 25 de junio a

la empresa Intel, pero aún no había solución al problema. Desde ese día hasta la fecha no hay una solución concreta.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

TERCERO: Que, a fojas 23, la abogada doña María Bacian Cielo, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., viene en contestar querrela infraccional argumentando, que las infracciones imputadas no son efectivas. Que según sus registros con fecha 25 de mayo, ingresó un reclamo realizado en SERNAC, la querellada evacuó respuesta con 28 de mayo de 2018, acogiénolo y señalando que con fecha 28 de mayo de 2018 se generó la solicitud interna de anulación del equipo adquirido, gestión que estaría concretada con fecha 15 de junio. Que consta en sus registros que con fecha 22 de junio se emitió el vale vista en el banco BCI, pero este no fue retirado por la querellante. Por lo anterior, Entel pcs, no ha infringido en caso alguno la Ley N°19.946.

CUARTO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

QUINTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 214 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que la querellada Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., ha incurrido en infracción por cuanto no dio solución efectiva al reclamo realizado por la querellante, tampoco anuló la compra del equipo adquirido por la querellante, a través de la plataforma web de la querellada, toda vez que el equipo venía con un defecto en su cámara. Anulación de compra que la querellada se comprometió a realizar en un plazo determinado, esta nunca se materializó por distintas circunstancias que en el caso sub lite no le son oponibles al consumidor. Hechos relevantes que se acreditan con la prueba presentada, el reclamo presentando en el SERNAC, por la querellante y posterior respuesta por parte del querellado, que figura a fojas 11, en la que la

querrellada se compromete a anular la venta del equip. Gestión que estaría concretada con fecha 15 de junio del año 2018, lo que finalmente no sucedió.

SEXTO: Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 15 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letra e), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que a fojas 17, se ha presentado demanda civil por doña Carla Kimberly Sevoya Pardo, en contra de Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., funda su demanda en las mismas razones de hecho expuestas en la querrella; Solicitando: la suma de \$190.000.- (ciento noventa mil pesos) por concepto de daño material; la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos) por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas.

OCTAVO: Que, a fojas 28, la abogada doña María Bacian Cielo, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., viene en contestar demanda civil de indemnización de perjuicios, argumentando, la improcedencia de la indemnización de perjuicios alegada, además de que el monto pretendido por la demandante civil por concepto de indemnización de perjuicios carece de todo fundamento y desproporción. ENTEL PCS no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó correctamente a la normativa legal. Solicitando sea rechazada la demanda.

NOVENO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por la actora, fijando como daño emergente la suma de \$132.980.-, según lo acreditado a fojas 5 y 8; y por concepto

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

de daño moral, la suma de \$200.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

DECIMO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; artículos 3º letra e), 4º, art. 23 de la ley 19.496 artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor Entel Pcs Telecomunicaciones S.A. fijando por concepto de daño emergente la suma de \$132.980.- y por concepto de daño moral la suma de \$200.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Cada una de las partes pagará sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°60.058/2018.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado Subrogante.