



Rol N° 46-2020/EMB

Talca, veinticinco de febrero de dos mil veinte.

VISTO:

A fojas 18 y siguientes don **GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO**, Cédula Nacional de Identidad N° 4.329.691-4, jubilado, domiciliado en 8 Oriente 2157, comuna y ciudad de Talca, dedujo denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por don **SEBASTIÁN ALARCÓN**, ambos con domicilio en Av. Circunvalación Oriente 1055 Talca.

Fundamentos de la querrela:

Argumentó que la querrellada incurrió en infracción a la Ley referida, específicamente a sus artículos 3 letras e); 12; 20 letra c) y e); 21 y 23, y en razón de ello, solicita al Tribunal que condene al infractor "al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas".

En lo fáctico expuso:

"1.- Con fecha 08.10.19, se compra en ENTEL PCS un teléfono HUAWEI Y7, el cual ha presentado, desde esa fecha hasta ahora, los siguientes problemas:

- 1.1 Pierde señal.
- 1.2 Sin red.
- 1.3 Se cortan las llamadas.
- 1.4 No emite o no recibe llamadas.
- 1.5 Llamadas con interrupciones.
- 1.6 Sin audio o audio bajo.
- 1.7 No es escuchado por interlocutor

2.- El equipo no pudo ser devuelto dentro del plazo estipulado por ENTEL (5 días) debido a que el ejecutivo que realizó la venta, indicó que eran 10 días, aparentemente confundido con lo estipulado por la venta del cyber day.

3.- El día 14.10.19, ENTEL envía equipo a Stgo. Para su revisión, con orden de trabajo N° 9532807. Con fecha 18.10.19, la respuesta indica que el conector de accesorio está defectuoso; se cambia conector de carga y antena. El problema persiste.

4.- El día 05.11.19 se envía, nuevamente, el equipo a Stgo. Para una nueva revisión con OT N° 9538466. Con fecha 11.11.19, se recibe respuesta con el diagnóstico de "equipo sin defectos". Problema persiste.

5.- El día 25.11.19, se envía, nuevamente a Stgo. Para una nueva revisión con OT N°9546095, Con fecha 28.11.19, la respuesta es, nuevamente, "equipo sin defectos". El problema persiste.

6.- El día 12.12.19, se entrega equipo nuevo, con OT N°9552593. El problema persiste.

7.- En forma paralela a las acciones anteriormente descritas. El día 05.11.19, se ingresa reclamo a SERNAC solicitando cambio de equipo o anulación de compra.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.
La presente es copia fiel de su origen.

25 FEB. 2020

TALCA, de de



8.- Con fecha 21.11.19, se entrega Resolución no acogido, debido a que ENTEL responde que no procede cambio, reparación o anulación de venta, ya que el equipo no presenta defectos".

Agrega que en vista que el problema no se solucionaba, en la sucursal de ventas sugirieron llamar a la plataforma de ayuda al cliente (103), a través de la cual, se realizaron consultas que el denunciante detalla de la siguiente forma:

"16.12.19 N°1-70457402068
26.12.19 N°1-72487693175
03.01.20 N°1-73961630262"

Refiere que en cada una de las consultas la respuesta fue distinta y que incluso existía contradicción entre ellas. Hizo presente que "la realizada el 26.12.19 N° 1-72487693175 y de acuerdo a las indicaciones realizadas, el equipo funcionó perfectamente durante 5 días, en el sector de Constitución (Pellines)".

Seguidamente relata que cuando llegó a Talca el día 02.01.20 volvió a presentar los mismos problemas, razón por la cual nuevamente va a la sucursal el día 04.01.20 donde "se cambia el 4G a 3G, funcionando dentro del recinto". Sin embargo, agrega que llegando al domicilio, el problema persiste.

Finaliza el relato fáctico manifestando que "debido a que el equipo nunca ha funcionado correctamente, no se solicita una reparación del equipo o cambio de éste, ya que, al parecer, el problema es de éste con la conexión a la antena e ENTEL, por lo que se solicita la devolución del dinero y el pago de los correspondientes daños morales y materiales por todos los problemas que ha provocado esta situación".

En cuanto al derecho, el denunciante invocó lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 de la Ley N° 19.496 señalando que, en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a dichas disposiciones y demás normas pertinentes del mismo cuerpo normativo "puesto que desde la fecha de compra del equipo una continua molestia, tensión y preocupación sufridas por mi persona, ya que he debido concurrir la sucursal, 2 o 3 veces por semana, llamar por teléfono entre 8 o 10 veces, para tratar de solucionar el problema".

En virtud de lo expuesto, el denunciante solicitó que se condene al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Fundamentos de la demanda:

En cuanto a los fundamentos fácticos de la acción civil, el demandante dio por expresa e íntegramente reproducidos los hechos señalados en la denuncia infraccional. Sostiene que los referidos hechos constituyen una infracción a la Ley N° 19.496 y que además le han causado considerable perjuicio, pasando a detallarlos de la siguiente forma:

"- Pérdida de tiempo, aproximadamente 20 veces concurrencia a la sucursal, 7,4 km desde mi domicilio, en cada uno de ellos. Además gasto de combustible implica.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



La presente es copia fiel de su original.

25 FEB. 2020

TALCA, de de



- Pérdida y dificultad en manejo de horas en controles y exámenes médicos.
- Debido al stress producido por esta situación, presenté un cuadro de vértigo, durante 15 días.
- Pérdida de contactos, por la imposibilidad de realizar y recibir llamadas.
- Stress y tensión continuos durante todo este tiempo, al no ver resuelto el problema".

Seguidamente agrega que conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la citada Ley, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos.

Los conceptos y montos demandados fueron desglosados por el demandante conforme el siguiente detalle: A) **DAÑO PATRIMONIAL: \$156.740;** B) **DAÑO MORAL: \$900.000.-**, o lo que el Tribunal determine "por las molestias ocasionadas y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando". **SUMA TOTAL: \$1.056.740.-**, más intereses, reajustes y costas.

En cuanto al derecho, refiere que las normas infringidas que fundamentan la demanda fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

A fojas 24 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y demanda civil y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, fijando día y hora al efecto.

A fojas 36 y siguiente se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparencia del denunciante y demandante don **GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO**, y en rebeldía de la parte denunciada infraccional y demandada civil.

El compareciente ratificó las acciones incoadas en autos y solicitó al Tribunal tener por evacuado el traslado conferido en rebeldía de la parte denunciada y demandada. El Tribunal, acogiendo lo solicitado por el actor, tuvo por evacuado el traslado en rebeldía de la parte denunciada y demandada.

Seguidamente, el Tribunal llamó a conciliación, la que no se produjo atendida la rebeldía de la denunciada y demandada. A continuación se recibió la causa a prueba, rindiéndose la documental que rola en autos. Por último, en mérito de lo obrado, el Tribunal puso fin a la audiencia.

A fojas 38 el denunciante y demandante solicitó dictación de sentencia en la causa.

A fojas 41 quedaron los autos para fallo.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA
La presente es copia fiel de su origen...

25 FEB. 2020

TALCA, de de



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre presunta infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dichas acciones presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO: Que, la denunciada y demandada no contestó las acciones impetradas en su contra, dado que no compareció a la audiencia de contestación, conciliación y prueba realizada en la causa.

TERCERO: Que, la parte denunciante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 17 y fojas 30 a 35 de autos, consistente en: 1) Copia simple de Boleta Electrónica N° 397903 de 08/10/2019, emitida por "Sociedad Comercial Express S.P.A." por cuenta de su mandante "Entel PCS Telecomunicaciones S.A.", por concepto de venta de equipo, seguro protegido y lámina Huawei, por un total de \$116.871 y copia simple de comprobante de venta Tarjeta de Crédito por un total de \$3.990; 2) Copia simple de órdenes de trabajo de servicio técnico N°s 9532807, 9546095, 9538466; 3) "Cierre Orden de Trabajo de Servicio Técnico" de 06/01/2020; 4) Copia simple de Reclamo ante SERNAC N° de caso: R2019G3352286 de 18.11.19; 5) Copia simple de respuesta de ENTEL a SERNAC de fecha 21.11.19, respecto del reclamo de don GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO; 6) Copia timbrada de Reclamo formulado por don GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) con fecha 06.01.20; 7) Fotocopia de la Cédula Nacional de Identidad de don GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO; 8) Copia simple de respuesta de ENTEL en relación al reclamo ante SUBTEL; 9) Copia simple de orden de trabajo servicio técnico N° 9571558 de 18/01/2020, "en relación a respuesta de ENTEL en relación al reclamo de SUBTEL", **sin diagnóstico**; 10) Set de 2 Recetas médicas y un "Examen Otoneurológico" a nombre de don GERMÁN MELLADO, que según el denunciante de autos corresponde a "tratamientos médicos de vértigo e insomnio, producidos por el estrés de esta situación".

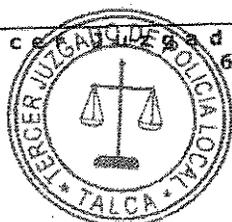
CUARTO: Que, la parte denunciada y demandada no acompañó prueba de ningún tipo en la causa, atendida su rebeldía.

QUINTO: Que, habiendo analizado los antecedentes y la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal tendrá por acreditado:

- 1) Que el día 08 de octubre de 2019 el actor compró al proveedor denunciado un equipo telefónico móvil Huawei Y7.
- 2) Que a lo menos en 3 oportunidades el equipo ingresó al Servicio Técnico de ENTEL para diagnóstico de supuestos problemas de funcionamientos detallados por el denunciante de autos, arrojando los respectivos ingresos los siguientes diagnósticos:

Respecto a Orden de Trabajo N° 9532807 el diagnóstico fue "Conector de Accesorio Defectuoso", ejecutándose como acción de reparación el "Cambio de conector de carga" y "cambio de antena".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su origen.
25 FEB. 2020
TALCA, de de



Cuarenta y ocho 48

Respecto a Orden de Trabajo N° 9538466 el diagnóstico fue "equipo sin defectos", ejecutándose como acción de reparación la "actualización de software".

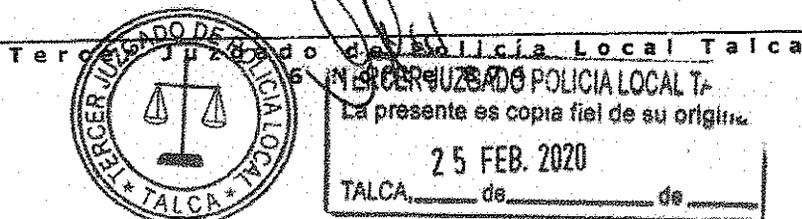
Respecto a Orden de Trabajo N° 9546095 el diagnóstico fue "equipo sin defectos", ejecutándose como acción de reparación la "actualización de software".

- 3) Que, el proveedor denunciado entregó al denunciante de autos un equipo telefónico móvil de reemplazo permanente. (Equipo nuevo según manifiesta el actor en su libelo).
- 4) Que el actor dedujo reclamos tanto en SERNAC como en la SUBTEL, y que este último reclamo dio lugar a una nueva Orden de Trabajo N° 9571558
- 5) Que la respuesta del proveedor de autos, ante SERNAC, fue reconocer que con fecha 05.11.2019 el equipo materia de autos ingresó al Servicio Técnico, bajo orden N° 9538466, señalando que, en dicha oportunidad, el laboratorio no detectó defectos en el dispositivo.
- 6) Que la respuesta del proveedor -derivada del reclamo ante la SUBTEL- fue que se acogía parcialmente el reclamo ya que el equipo telefónico se encontraba dentro del plazo de garantía de 12 meses, por lo que era necesario que fuera revisado por el laboratorio técnico a fin de determinar el motivo por el cual presentaba las fallas detalladas por el consumidor y así darle solución. Que, asimismo, el proveedor hizo presente que, según datos aportados por el propio consumidor, el problema no sería de cobertura, refiriendo, además, que los equipos poseen 2 garantías: La primera correspondiente a la del consumidor (cambio - reparación - devolución del dinero), con una vigencia de 90 días corridos desde la adquisición del producto; y la segunda, la garantía del fabricante con vigencia de 12 meses desde la adquisición del equipo, la que, según explica, solo aplica para reparación y cambio, señalando que cualquiera de las garantías debe ser validada previa revisión del área de servicio técnico ya que solo cubren daños de fabricación y no por daños atribuibles al uso del equipo y/o terceros.

SEXTO: Que, teniendo por acreditados únicamente los hechos expuestos precedentemente, este Tribunal no puede tener por probadas en autos, las infracciones imputadas al proveedor y consecuentemente su supuesta conducta infraccional.

Que esta judicatura considera que los desperfectos del equipo telefónico, constituyen un elemento fáctico que - para el actor - resultaba imperioso acreditar a fin de demostrar al Tribunal la responsabilidad infraccional de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. Sin embargo, la prueba rendida en autos es insuficiente para dar por acreditados dichos desperfectos.

Es más, de la prueba rendida en autos lo único que queda meridianamente claro es que en cada una de las ocasiones que el consumidor dio cuenta, ante el proveedor, de algún tipo de problema en su equipo, este último fue ejecutando las acciones pertinentes a fin de dar respuesta al consumidor, a través de los respectivos ingresos a su servicio técnico, dejando constancia del resultado de las evaluaciones y medidas de acción frente a cada una de ellas. En este punto es importante destacar el hecho que solo el primer ingreso al servicio técnico arrojó problemas en el equipo ("conector de accesorio defectuoso") y que





frente a ese diagnóstico el proveedor cambió el conector de carga y la antena, mientras que en los siguientes ingresos no se detectaron defectos en el equipo.

Ahora bien, otro aspecto importante a considerar, dice relación con que el actor de autos dedujo reclamo ante la Subtel por los mismos hechos constitutivos de su querrela (según da cuenta documentos de fs. 16, acompañado por el actor), y que producto de este reclamo el equipo nuevamente ingresó al servicio técnico (según da cuenta Orden de Trabajo de Servicio Técnico rolante a fs. 32, acompañado por el actor), sin embargo, el denunciante infraccional no acompañó ningún antecedente que diera cuenta del resultado de esa última evaluación técnica, pues no se adjuntó el correspondiente informe técnico, desconociendo absolutamente el Tribunal cuál es el estado actual del equipo materia de autos, el que incluso - y de haber tenido alguna falla- pudiese encontrarse reparado en la actualidad.

Que, así las cosas, al no encontrarse acreditado que el equipo telefónico tuviese efectivamente algún tipo de falla y desconociendo el Tribunal el resultado del último ingreso al Servicio Técnico del referido aparato, no podrá imputar a la querrelada una conducta infraccional, razón por la que se rechazará la acción infraccional deducida en la presente causa.

B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:

Que, al no encontrarse probada la conducta infraccional de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y considerando que no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en su contra, consecuentemente, se rechazará también la demanda civil indemnizatoria incoada en autos, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1) **NO HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO**, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada legalmente por don **SEBASTIÁN ALARCÓN**, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional.
- 2) **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **GERMÁN ENRIQUE MELLADO CHAPARRO**, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representado legalmente por don **SEBASTIÁN**



Tercer Juzgado de Policía Local Talca

La presente es copia fiel de su original.

25 FEB. 2020

TALCA de de



ALARCÓN por no haberse acreditado responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil consecuencia de la primera.

3) **NO CONDENAR EN COSTAS** a la denunciante infraccional y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar y no haber sido solicitado por la contraria.

4) Dese cumplimiento por la Señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese en forma legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**a, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.
25 FEB. 2020
TALCA, de de



Talca, veintitrés de abril de dos mil veinte.-

Atendido el estado procesal de autos y no existiendo trámites pendientes,
ARCHÍVESE la presente causa sin más trámites, por terminada.

ROL N° 46-2020/EMB

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

Autorizó **doña NELLY RAMOS BRAVO**, Secretaria Letrada Subrogante.

