

482-2023



PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO ESPECIAL

MATERIA: QUERRELA INFRACCIONAL CON INDEMNIZACION DE PERJUICIOS

DEMANDANTE: DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO VALDIVIA

RUT: 16.159.715-5

ABOGADO PATROCINANTE: PATRICIA SOLEDAD IGOR FUENTES

RUT: 12.742.498-5

APODERADO: JOSUÉ DANIEL NÚÑEZ COFRÉ

RUT: 20.103.721-2

DEMANDADO: ENTEL PCS MOVIL

RUT: 96.806.980-2

EN LO PRINCIPAL: Querrela Infraccional por Infracción a la Ley de Protección al Consumidor. PRIMER OTROSI: Demanda Indemnización de Perjuicios. SEGUNDO OTROSI: Acompaña documentos con citación. TERCER OTROSI: Patrocinio y Poder. CUARTO OTROSI: Forma especial de notificación.

S.J. DE POLICIA LOCAL DE MARIQUINA

DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO VALDIVIA, chileno, casado, trabajador independiente, cédula de identidad N° 16.159.715-5, domiciliado en calle Arturo Prat 578 de la ciudad de San José de la Mariquina, a S.S., respetuosamente digo:

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3° letra e); 12, 43, 50 A, 50 B; 50 C inciso 2 y 50 D de la Ley 19.496, vengo en deducir querrela Infraccional por infracción a la Ley de Protección al Consumidor en contra de **ENTEL PCS MOVIL**, persona jurídica, **RUT N° 96.806.980-2**, representado por don Antonio Buchi Buc o a quien sus derechos representen, domiciliados para estos efectos en Calle Arauco N°165,

ciudad de Valdivia, región de Los Ríos, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso 3 y 50 D de la Ley 19.496, solicitando desde ya que sea acogida a tramitación y en definitiva se condene a Entel PSC Movil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que a continuación expongo:

LOS HECHOS

Con fecha 26 de diciembre del 2022, efectué dos compras, la primera por un celular marca Apple, modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB y la segunda compra por dos celulares del modelo ya señalado anteriormente, todo por medio de la plataforma digital de la empresa de Entel, todo por un total de \$1.295.280 pesos. Uno de ellos lo solicité con retiro en tienda y los otros dos con despacho a domicilio, cuando me acerco a la tienda para hacer el retiro del producto, el vendedor señala que no podrá hacer la entrega del teléfono comprado, dado que el precio indicado en la página de Entel no era el correcto y que procederían a la devolución de lo pagado. Posteriormente se comunican con el demandante mediante llamada telefónica para informarle que no harían entrega de los dos celulares comprados con despacho a domicilio, dado que, hubo un error en la exhibición del precio y que anularían la compra y que me darían 100 mil puntos Entel en forma de compensación, (monto equivalente a cien mil pesos) a lo que rechazo lo ofrecido. Por lo que el 28 de diciembre del 2022 presento dos reclamos por las dos compras ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por la negativa de Entel de entregar los productos comprados. Posteriormente, se contacta conmigo un trabajador de la empresa, ofreciendo la entrega de uno de los tres celulares comprados, a lo que respondo que no aceptaré dicha propuesta, puesto que realicé la compra de forma correcta de tres teléfonos celulares con el fin de hacer uso de ellos.

EL DERECHO

- Que, al respecto, el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está 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 este sentido, la norma establecida en el artículo 1545 del Código Civil, esta norma acarrea la intangibilidad de los contratos, debiendo los proveedores, según lo dispone el artículo 12 mencionado, ceñirse a los términos, modalidades y condiciones en la que ha ofrecido sus bienes, haciéndose la oferta irrevocable.

- Que, a su vez, conforme dispone el inciso 3° del artículo 35 de dicho cuerpo normativo, en caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido. Debe tenerse presente además, que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, según lo señalado en el artículo 3, letra b) de la Ley de Protección del Consumidor, y que los proveedores no pueden negar injustificadamente la venta o prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, como lo señala el artículo 13 de la Ley 19.496, además que del artículo 28 de este mismo cuerpo legal fluye, en su letra C y D, que comete infracción a las disposiciones de esta ley, el que sabiendo o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien y del precio.
- Por otra parte, el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) ha señalado por medio de su página web que son obligaciones de una empresa o proveedor: “Cumplir con todo lo prometido en su publicidad y lo informado y acordado en los contratos” además, “Deben respetar el precio exhibido, informado o publicitado”
- La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N°489-2021, confirma la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local sobre denuncia infraccional y demanda civil interpuesta en contra de París Cencosud, por no respetar el precio de un notebook publicado en su

4 (cuatro)

página web. El Juzgado de Policía Local de la comuna de Las Condes fundó su decisión por lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, conforme al cual, "todo proveedor de bienes o servicios está 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". A su vez se hizo referencia al artículo 18 del mismo cuerpo legal, según el cual "es constitutivo de infracción, el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado".

POR TANTO, En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287.

RUEGO A SS., tener por interpuesta esta querrela infraccional en contra del demandado ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas

PRIMER OTROSÍ: DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO, chileno, casado, trabajador independiente, cédula de identidad N° 16.159.715-5, domiciliado en calle Arturo Prat 578 de la ciudad de San José de la Mariquina, a S.S., respetuosamente digo:

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3° letra e); 12, 43, 50 A, 50 B; 50 C inciso 2 y 50 D de la Ley 19.496, vengo en deducir demanda de indemnización de perjuicio en contra de **ENTEL PCS MOVIL**, persona jurídica, **RUT N° 96.806.980-2**, representado por don Antonio Buchi Buc o a quien sus derechos representen, domiciliados Calle Arauco N°165, ciudad de Valdivia, región de Los Ríos, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso 3 y 50 D de la Ley 19.496, solicitando desde ya que sea acogida a tramitación y en definitiva se condene a Entel PCS Móvil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que a continuación

5 (puntos)

expongo:

LOS HECHOS

Con fecha 26 de diciembre del 2022, efectué dos compras, la primera por un celular marca Apple, modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB y la segunda compra por dos celulares del modelo ya señalado anteriormente, todo por medio de la plataforma digital de la empresa de Entel, todo por un total de \$1.295.280 pesos. Uno de ellos lo solicité con retiro en tienda y los otros dos con despacho a domicilio, cuando me acerco a la tienda para hacer el retiro del producto, el vendedor señala que no podrá hacer la entrega del teléfono comprado, dado que el precio indicado en la página de Entel no era el correcto y que procederían a la devolución de lo pagado. Posteriormente se comunican con el demandante mediante llamada telefónica para informarle que no harían entrega de los dos celulares comprados con despacho a domicilio, dado que, hubo un error en la exhibición del precio y que anularían la compra y que me darían 100 mil puntos Entel en forma de compensación, (monto equivalente a cien mil pesos) a lo que rechazo lo ofrecido. Por lo que el 28 de diciembre del 2022 presento dos reclamos por las dos compras ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por la negativa de Entel de entregar los productos comprados. Posteriormente, se contacta conmigo un trabajador de la empresa, ofreciendo la entrega de uno de los tres celulares comprados, a lo que respondo que no aceptaré dicha propuesta, puesto que realicé la compra de forma correcta de tres teléfonos celulares con el fin de hacer uso de ellos.

EL DERECHO

- Que, al respecto, el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está 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 este sentido, la norma establecida en el artículo 1545 del Código Civil, esta norma acarrea la intangibilidad de los contratos, debiendo los proveedores, según lo dispone el artículo 12 mencionado, ceñirse a los términos, modalidades y condiciones en la que ha ofrecido

6 (leis)

sus bienes, haciéndose la oferta irrevocable.

- Que, a su vez, conforme dispone el inciso 3° del artículo 35 de dicho cuerpo normativo, en caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido. Debe tenerse presente además, que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, según lo señalado en el artículo 3, letra b) de la Ley de Protección del Consumidor, y que los proveedores no pueden negar injustificadamente la venta o prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, como lo señala el artículo 13 de la Ley 19.496, además que del artículo 28 de este mismo cuerpo legal fluye, en su letra C y D, que comete infracción a las disposiciones de esta ley, el que sabiendo o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien y del precio.
- Por otra parte, el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) ha señalado por medio de su página web que son obligaciones de una empresa o proveedor: “Cumplir con todo lo prometido en su publicidad y lo informado y acordado en los contratos” además “Deben respetar el precio exhibido, informado o publicitado”
- La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N°489-2021, confirma la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local sobre denuncia infraccional y demanda civil interpuesta en contra de París Cencosud, por no respetar el precio de un notebook publicado en su página web. El Juzgado de Policía Local de la comuna de Las Condes fundó su decisión por lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N°19.496, conforme al cual, “todo proveedor de bienes o servicios está 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

7 (siete)

prestación del servicio". A su vez se hizo referencia al artículo 18 del mismo cuerpo legal, según el cual "es constitutivo de infracción, el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado".

EXISTENCIA DE DAÑO

El daño es todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afectos, creencias entre otros. El daño supone la destrucción o disminución, por insignificante que sea, de las ventajas o beneficios patrimoniales o extrapatrimoniales de que goza un individuo. Su cuantía y la mayor o menor dificultad para acreditarlo y apreciarlo son indiferentes, pues, la ley no las considera. Como requisitos del daño se señalan licitud del interés protegido o interés legítimo; la ley no protege intereses ilícitos, certidumbre del daño, es decir, que sea real, efectivo, tanto que, a no mediar él, la víctima se habría hallado en una mejor situación y además que sea directo, es decir, que sea consecuencia cierta y necesaria del hecho ilícito, que en el caso de la demanda se ve plenamente establecido. El daño en el caso que nos convoca se ve reflejado en el detrimento sufrido en mi patrimonio y en el aspecto psicológico.

Además de lo anterior, existe una relación de causalidad entre la infracción cometida por el demandado y el daño sufrido por mí persona, toda vez que, la falta cometida por Entel PCS Móvil, es la causa directa y necesaria del daño ocasionado puesto que, sin ella, éste no se habría producido.

DAÑO MORAL

La indemnización de perjuicios no solo ha alcanzado lo pecuniario, sino que también al daño moral que ha sufrido mi familia y yo personalmente, puesto que me he sentido engañado y estafado, no solo yo sino también mi cónyuge, lo que ha ocasionado un desmedro emocional significativo en mi vida. La impotencia de no conseguir el producto que compré de forma correcta,

8 (ocho)

sumada la negativa de la empresa de no responder adecuadamente, han sido los grandes despropósitos que me han dejado con una sensación amarga y de desgano, he perdido la confianza y seguridad en la que me desarrollaba en diversas áreas de mi vida. Como se ha mencionado anteriormente, la compra de los tres teléfonos fue con el objetivo de mejorar la calidad de mi trabajo y la de mi familia, y al no poder hacer uso de ella por razones totalmente ajenas a mi voluntad, me decepcionó en cuanto a expectativas y planes como asimismo en el ámbito psicológico; por lo cual dicha afectación la avalúo en no menos de la suma de **\$3.000.000** o lo que se estime pertinente, por concepto de daño moral, más intereses y reajustes, y **en subsidio**, al tenor de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor, que ordene a la parte demandada a forzosamente respetar el precio de los celulares ofertados y publicitados o pudiendo disponer una prestación equivalente al precio que actualmente se tiene del producto en cuestión, en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y demás disposiciones atinentes.

RUEGO A US, tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS MOVIL**, y a quien sus derechos representen, ya individualizado, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la parte demandada al pago de **\$3.000.000** todo por concepto de indemnización de perjuicios efectivamente causados a mi persona, esto es: **DAÑO MORAL \$3.000.000** o la suma que SS., estime conforme a derecho, y **en subsidio** la entrega de los tres celulares marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

SEGUNDO OTROSI: Ruego a US. tener por acompañado, con citación, como documento fundante de la demanda:

- Comprobante de compra de un celular marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB.
- Comprobante de compras de dos celulares marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB.

a (muevo)

- Copia reclamo R2022W7813955 interpuesto ante SERNAC.
- Copia reclamo R2022W7813912 interpuesto ante SERNAC.
- Copia de respuesta al reclamo R2022W7813955 interpuesto ante el SERNAC.
- Copia de respuesta al reclamo R2022W7813912 interpuesto ante el SERNAC.
- Copia correo de Empresa ENTEL PCS MOVIL.
- Copia de Ius Postulandi emitido por la Universidad Católica de Temuco.

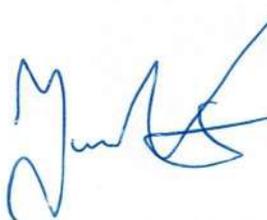
TERCER OTROSI: Ruego a US. tener presente que me patrocina y otorgo poder a la abogada habilitada para el ejercicio de la profesión doña **PATRICIA SOLEDAD IGOR FUENTES**, Cédula Nacional de identidad N°12.742.498-5, Abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, domiciliada para estos efectos en Carlos Acharan N°156 C, San José de la Mariquina y confiero poder con todas las facultades del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil, en sus dos incisos, las que declaro conocer y doy por íntegramente reproducidas y en especial, las de avenir, percibir, transigir y conciliar.

CUARTO OTROSI: Ruego a su SS. Tener presente correo electrónico ejuridico.igor@gmail.com y [josueddnc@gmail.com](mailto:joseddnc@gmail.com) para practicar notificación de las resoluciones que se dicten en esta causa.


12.742.498-5

Patricia Igor Fuentes
12.742.498-5
ABOGADA


16.159.715-5


20.103.721-2

AUTORIZO EL PODER
Fecha: 17. febrero - 2023



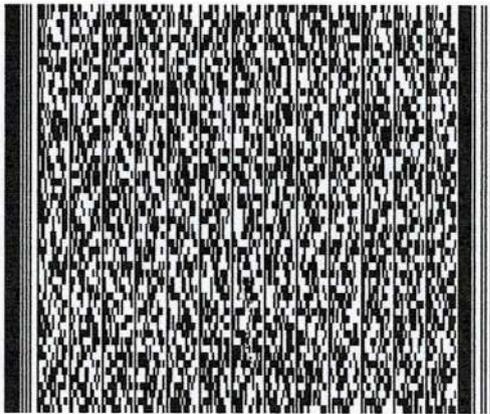
Is(over)

iPhone 14 Pro Max 256 GB Morado Oscuro
136704 1 \$362.824 \$362.824

iPhone 14 Pro Max 256 GB Morado Oscuro
136704 1 \$362.824 \$362.824

.....
TOTAL NETO: \$725.648
TOTAL EXENTO: \$0
IVA (19%) \$137.872
TOTAL \$863.520

Cantidad de Articulos Vendidos:2
FECHA EMISION: 26/12/22
PAGAR HASTA: 26/12/22



Timbre Electronico S.I.I.
Res. 21 del 23 de abril de 2003
Verifique documento www.sii.cl

Copia Cliente

DETALLE DE PAGO

Tarjeta Credito \$863.520
*****1200
N° de autorización: 323542
Tipo de transacción: Venta
Método de entrada: Tecléada
Hora autoriz: 10:23

TOTAL PAGOS: \$863.520
.....

RETIRO DE PRODUCTO EN:

4445 DELIVERY PERSONAS

12 (Lcu)

Direccion: COSTANERA SUR 2760
LAS CONDES

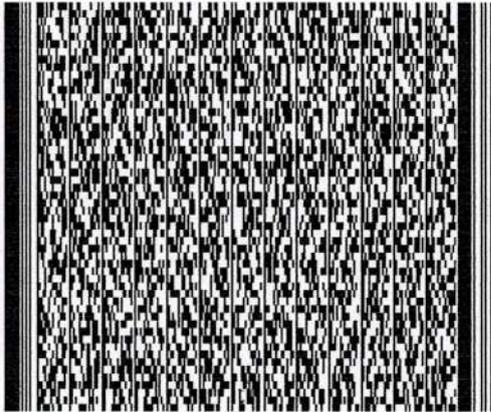
Gracias por tu compra..... Tus posibilidades son
infinitas.

14 (quince)

iPhone 14 Pro Max 256 GB Morado Oscuro
136704 1 \$362.824 \$362.824

.....
TOTAL NETO: \$362.824
TOTAL EXENTO: \$0
IVA (19%): \$68.936
TOTAL \$431.760

Cantidad de Articulos Vendidos:1
FECHA EMISION: 26/12/22
PAGAR HASTA: 26/12/22



Timbre Electronico S.I.I.
Res. 21 del 23 de abril de 2003
Verifique documento www.sii.cl

Copia Cliente

DETALLE DE PAGO

Tarjeta Credito \$431.760
*****2118
N° de autorización: 463181
Tipo de transacción: Venta
Método de entrada: Tecleada
Hora autoriz: 5:52

TOTAL PAGOS: \$431.760
.....

RETIRO DE PRODUCTO EN:

5035 CYGNUS PUNTA ARENAS
Direccion: LAUTARO NAVARRO 957
PUNTA ARENAS

15 (quince)

Gracias por tu compra..... Tus posibilidades son
infinitas.

[Inicio](#) > [Mis casos](#) > Información del caso

Caso número: R2022W7813912

[Reclamo inicial](#) [Agregar información](#) [Documentos](#) [Resultado](#) [Avisar incumplimiento](#)

Información del caso

Tipo: Reclamo
 Fecha ingreso: 28/12/2022 15:16:44
 Días abierto: -
 Estado: Cerrado
 Fecha cierre: 11/01/2023 13:49:53
 Canal ingreso: Web ingreso reclamo

Empresa: ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET
 Fecha hecho: 26/12/2022
 Producto o servicio: Iphone 14 pro max 256gb
 Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria
 Es titular: Sí
 Tramo precio reclamado: \$100.001 a \$500.000
 Tramo daño o gasto: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma
 Reclamó a la empresa: No
 Hubo discriminación: No
 N° boleta o contrato: 354281335
 Disposición a publicar el caso: Sí

Problema

El día 26 de diciembre a las 4:52 de la mañana aproximadamente, realice la compra de un iphone 14 pro max 256gb nuevo, el cual fue comprado con mi tarjeta de credito, luego en la tienda donde estaba el retiro, punta arenas me dicen que la compra fue cancelada por un error de precio. Al siguiente día me llaman que la venta tuvo error de precio y que me iban a compensar, ellos me cancelaron la compra sin mi consentimiento y no quiero recibir la compensación. Quiero que me entreguen el producto comprado

Solución principal

Quiero que me entreguen el iphone 14 pro max 256gb

Otra solución

Quiero que me entreguen el iphone 14 pro max 256gb

16 (decisus)

17 (diecisiete)



[Inicio](#) > [Mis casos](#) > Información del caso

Caso número: R2022W7813955

[Reclamo inicial](#) [Agregar información](#) [Documentos](#) [Resultado](#) [Avisar incumplimiento](#)

Información del caso

Tipo:	Reclamo
Fecha ingreso:	28/12/2022 15:23:18
Días abierto:	-
Estado:	Cerrado
Fecha cierre:	11/01/2023 14:03:33
Canal ingreso:	Web ingreso reclamo
Empresa:	ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET
Fecha hecho:	26/12/2022
Producto o servicio:	Iphone 14 pro max 256gb
Medio de pago:	Tarjeta de crédito bancaria
Es titular:	Sí
Tramo precio reclamado:	\$100.001 a \$500.000
Tramo daño o gasto:	No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma
Reclamó a la empresa:	No
Hubo discriminación:	No
N° boleta o contrato:	354283158
Disposición a publicar el caso:	Sí

Problema

Compre aproximadamente a las 7am dos iphone 14 pro max 256gb con despacho a domicilio en temuco, luego de esperar el despacho con fecha del 28 de diciembre, el día de ayer me llaman que la compra ha sido cancelada, y que me van a compensar, yo no quiero la compensación quiero los dos equipos que compre

Solución principal

Que me entreguen los dos iphone 14 pro max 256gb

Otra solución

Que me entreguen los dos iphone 14 pro max 256gb

18 (Diciembre)

Reclamo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Estimado/a consumidor/a:

Junto con saludar, se copia acá la respuesta de la empresa a su Reclamo.

Encontrará este y otros documentos relativos a su caso ingresando al Portal del Consumidor, sección Estado de mis casos, pinchando el número de su Reclamo y luego la pestaña "Documentos".

Esperamos que esta información le sea de utilidad.

Respuesta al Reclamo: R2022W7813912

Empresa

Nombre: ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET

Rut: 96806980-2

Sucursal: CONTRATACIONES Y VENTAS POR INTERNET

Representante legal: ANTONIO BUCHI BUC

Consumidor/a

Nombre: DANIEL TOLEDO VALDIVIA

Rut: 16159715-5

Número de teléfono reclamado: 976326415

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Iphone 14 pro max 256gb

Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria

Tramo de precio: \$100.001 a \$500.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de pérdida: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma

Monto exacto: No aplica

Se comunicó previamente con la empresa: No

Medio de comunicación: No aplica

Respuesta de la empresa: No aplica

Descripción del hecho reclamado

El día 26 de diciembre a las 4:52 de la mañana aproximadamente, realice la compra de un Iphone 14 pro max 256gb nuevo, el cual fue comprado con mi tarjeta de credito, luego en la tienda donde estaba el retiro, punta arenas me dicen que la compra fue cancelada por un error de precio. Al siguiente día me llaman que la venta tuvo error de precio y que me iban a compensar, ellos me cancelaron la compra sin mi consentimiento y no quiero recibir la compensación. Quiero que me entreguen el producto comprado

Respuesta de la empresa

19 (dear me)

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya gestionó la reversa del total a través de Transbank en caso de que cliente haya pagado con tarjeta de crédito, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta de su tarjeta. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de débito, Entel ya gestionó la reversa del total pagado a través de transferencia bancaria, en la cuenta y banco informados por el cliente. Revisados los antecedentes y como medida de carácter comercial, hemos propuesto al cliente mantener el precio erróneamente ofertado respecto de un equipo. Además, le hemos abonado 100 mil puntos Entel, que equivalen a \$100.000 para una próxima compra en canales digitales o en nuestras tiendas. En caso de no tener servi

Solución solicitada 1

Quiero que me entreguen el Iphone 14 pro max 256gb

Respuesta de la empresa

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya gestionó la reversa del total a través de Transbank en caso de que cliente haya pagado con tarjeta de crédito, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta de su tarjeta. En caso de que

Solución solicitada 2

Quiero que me entreguen el Iphone 14 pro max 256gb

Respuesta de la empresa

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya

Confirmo que ingresé al Portal del Proveedor con la clave entregada por el SERNAC y que represento a la empresa reclamada.

Fecha de respuesta: 10/01/2023 20:20:26

20 (nente)

Reclamo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Estimado/a consumidor/a:

Junto con saludar, se copia acá la respuesta de la empresa a su Reclamo.

Encontrará este y otros documentos relativos a su caso ingresando al Portal del Consumidor, sección Estado de mis casos, pinchando el número de su Reclamo y luego la pestaña "Documentos".

Esperamos que esta información le sea de utilidad.

Respuesta al Reclamo: R2022W7813955

Empresa

Nombre: ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET

Rut: 96806980-2

Sucursal: CONTRATACIONES Y VENTAS POR INTERNET

Representante legal: ANTONIO BUCHI BUC

Consumidor/a

Nombre: DANIEL TOLEDO VALDIVIA

Rut: 16159715-5

Número de teléfono reclamado: 976326415

Número de cliente:

Reclamo

Producto o servicio comprado o contratado: Iphone 14 pro max 256gb

Medio de pago: Tarjeta de crédito bancaria

Tramo de precio: \$100.001 a \$500.000

Precio exacto: No aplica

Tramo de pérdida: No sufrí daños ni gasté dinero además de la compra misma

Monto exacto: No aplica

Se comunicó previamente con la empresa: No

Medio de comunicación: No aplica

Respuesta de la empresa: No aplica

Descripción del hecho reclamado

Compre aproximadamente a las 7am dos iphone 14 pro max 256gb con despacho a domicilio en temuco, luego de esperar el despacho con fecha del 28 de diciembre, el día de ayer me llaman que la compra ha sido cancelada, y que me van a compensar, yo no quiero la compensación quiero los dos equipos que compre

Respuesta de la empresa

21 (veintiuno)

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya gestionó la reversa del total a través de Transbank en caso de que cliente haya pagado con tarjeta de crédito, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta de su tarjeta. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de débito, Entel ya gestionó la reversa del total pagado a través de transferencia bancaria, en la cuenta y banco informados por el cliente. Revisados los antecedentes y como medida de carácter comercial, hemos propuesto al cliente mantener el precio erróneamente ofertado respecto de un equipo. Además, le hemos abonado 100 mil puntos Entel, que equivalen a \$100.000 para una próxima compra en canales digitales o en nuestras tiendas. En caso de no tener servi

Solución solicitada 1

Que me entreguen los dos Iphone 14 pro max 256gb

Respuesta de la empresa

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya gestionó la reversa del total a través de Transbank en caso de que cliente haya pagado con tarjeta de crédito, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta de su tarjeta. En caso de que

Solución solicitada 2

Que me entreguen los dos Iphone 14 pro max 256gb

Respuesta de la empresa

Por un error imprevisto e involuntario publicamos algunos equipos con un precio significativamente menor al correspondiente. Debido al error detectado y para evitar mayores problemas, se realizó la cancelación de la orden de compra, dando las disculpas correspondientes a nuestro cliente. Entel ya

Confirmando que ingresé al Portal del Proveedor con la clave entregada por el SERNAC y que represento a la empresa reclamada.

Fecha de respuesta: 10/01/2023 20:22:38

22 (veintidos)

17/2/23, 11:44

Gmail - Fwd: Información importante sobre tu compra en Entel



josue Nuñez Cofre <josueddnc@gmail.com>

Fwd: Información importante sobre tu compra en Entel

1 mensaje

daniel toledo <danieltoledo33@gmail.com>
Para: josueddnc@gmail.com

14 de enero de 2023, 21:30

----- Mensaje reenviado -----

De: **Entel** <emailing@entel.cl>

Fecha: El lun, 26 de dic. de 2022 a la(s) 18:37

Asunto: Información importante sobre tu compra en Entel

Para: <danieltoledo33@gmail.com>

[Ver la versión online](#)



Hola DANIEL IGNACIO AVELIO,

Te informamos que tuvimos dificultades para procesar tu compra. Para tu tranquilidad la orden ha sido cancelada y procederemos a revertir el pago que hayas realizado. Lamentamos cualquier inconveniente que ello pudiera haber ocasionado.

A modo de compensación, te entregaremos un abono de 100 mil puntos Entel, los cuales se verán reflejados en tu cuenta en un plazo de 24 horas. Estos 100 mil puntos equivalen a 100 mil pesos para compras en tiendas o canales digitales.

En relación con los pagos realizados, si compraste con tarjeta de crédito el monto se devolverá en un plazo de entre 24 y 72 horas. Si compraste con tarjeta de débito, tu dinero lo tendrás a través de transferencia en un plazo máximo de 7 días. Un ejecutivo te llamará para confirmar tus datos.

Te pedimos disculpas por el inconvenientes que esto pudo haber ocasionado.

Que tengas un buen día.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

23 (veinti tres)

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS

IUS POSTULANDI

La Vicerrectoría Académica a través de la Dirección de Admisión y Registros Académicos certifica que don:
JOSUE DANIEL NÚÑEZ COFRÉ, R.U.T. N?: 20.103.721-2, REGISTRO: 2018012366,
es alumno/a regular para el **Segundo Semestre 2022** en la carrera de **DERECHO** de la Universidad
Catolica de Temuco.

Actualmente se encuentra cursando el 5° año de la carrera.

Dándose cumplimiento así a lo establecido en la Ley 18.120 artículo 2, sobre comparecencia en juicio.

Se extiende el presente certificado a petición del interesado para ser presentado ante los Tribunales de Justicia
con el fin de poder desempeñarse como Procurador.

LORENA A. MORA GUTIÉRREZ
DIRECTORA DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS

Se hace presente que este establecimiento educacional, está reconocido por el Ministerio de Educación, según Decreto 479 de 10 de julio 1991, reducido a escritura pública de acuerdo al artículo 44 de la Ley 18.962, e inscrito en dicho Ministerio bajo el Número B-N°9, inscripción practicada el 10 de julio de 1991.

Temuco, 24 de Noviembre de 2022

24/Verhuistues

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SAN JOSE DE LA MARIQUINA

juzgado@munimariquina.cl

fonos 63 2 453246

SAN JOSE DE LA MARIQUINA A, VEINTIUNO DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTITRES.

EN LO PRINCIPAL: Téngase por deducida querrela infraccional.

PRIMER OTROSI: Téngase por interpuesta demanda indemnizatoria . Vengan las partes a comparendo con sus medios de prueba a la audiencia del día 28 de Marzo de 2023 , a las 15,30 horas.

Notifique la receptora del Tribunal.

La contestación de la demanda deberá remitirse por correo electrónico acompañando lista de testigos y de documentos y patrocinada por abogado habilitado.

SEGUNDO OTROSI: Ténganse por acompañados los documentos .

TERCER Y CUARTO OTROSIES: TÉNGASE PRESENTE.

CAUSA ROL 482-2023

PROVEYO DOÑA SANDRA BASSO VASQUEZ, JUEZA TITULAR, JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN JOSE DE LA MARIQUINA.

AUTORIZA, DOÑA BEATRIZ SANHUEZA BECERRA, SECRETARIA ABOGADA.



Handwritten signature of Beatriz Sanhueza Becerra, Secretary of the Court.



24 (veinticuatro - vuelta)

ESTADO DE LA MARQUINA
FOLIO DE LA MARQUINA
FOLIO DE LA MARQUINA
FOLIO DE LA MARQUINA

SANJOSE DE LA MARQUINA A VEINTITRES DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTITRES

PRIMER OFICIO: Téngase por interpuso demanda indemnizatoria. Vengan las partes a comparecer con sus medios de prueba a la audiencia del día 28 de Marzo de 2023, a las 12:00 horas.

Notifíquese la recepción del Tribunal

La comparecencia de la demanda deberá remitiarse por correo electrónico acompañando lista de testigos y de documentos y patrocinada por abogado habilitado.

SEGUNDO OFICIO: Téngase por acompañados los documentos.
TERCER Y CUARTO OFICIOS: TÉNGASE PRESENTE.

CAUSA ROL 483-2023

23 febrero 2023

San José de la Marquina a de de

Certifico que con esta fecha, notifiqué por correo electrónico la resolución de fojas

a José María Zamora
josmedina@com

SECRETARIA



En Valdivia a, ocho de ^{25 (Venetianus)} Enero de
dos mil veintidos, siendo las 19:30 Hrs. que
asistí en calle Anzoátegui de esta
ciudad, con el fin de proceder a realizar
el curso "Antonió Buchi", representante
legal de Gútel Chile, de la demanda
finil y su proveído, gestión la cual
no puede realizarse por enfrentarse
ferrosos los puntos de ingreso al
recinto comercial a realizar. Doy fe.



Aura Rizzo Rivera
RECEPTOR AD HOC

28/enero/2023

En Valdivia, a nombre de Jorge
de la Cruz Venturi, siendo los
1000 Uds. que frusticé en
branco 165 de esta ciudad, y
procedí en post. p. con p. cédula
al señor Antón Vucchi de la
demanda y se proveído de la
fecha del 4-2-2023 del feygo de
de Policía Local de P. F. me,
de todo lo cual se hizo entrega
integra y legítima al señor
Rodrigo Trujillo en Valdivia,
p. n. 15, 531. 194-0, p. n. no. 1000 Uds.
jefe de Oficina de Entel.


Aura Rizzo Rivera
RECEPTOR AD HOC

27 (Verónica) 2023

EN LO PRINCIPAL: CONTESTA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS; **PRIMER OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS; **SEGUNDO OTROSÍ:** PERSONERIA. **TERCER OTROSÍ:** PATROCINIO Y PODER; **CUARTO OTROSÍ:** SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE MARIQUINA



NICOLÁS JOSÉ MARÍA FIGUEROA ROZAS, cédula nacional de identidad número 13.657.395-0, abogado, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliados en Santa Rosa 575 Oficina S 14, Edificio Central Lake, Puerto Varas, parte denunciada y demandada civil en autos sobre infracción a la Ley Núm. 19.496, caratulados **“TOLEDO con ENTEL PCS TELECOMUNICACIONESA S.A.”**, causa **ROL N° 482-2023**, a S.S. digo:

Que por este acto vengo contestar la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **Daniel Ignacio Avelio Toledo Valdivia** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, solicitando desde ya se rechacen ambas acciones interpuestas en contra de mi representada, en todas sus partes y con expresa condenación en costas, en atención a las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho que a continuación paso a exponer:

I. ANTECEDENTES DE LA QUERRELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL.

1. El demandante y querellante relata que con fecha 26 de diciembre de 2022 realiza la compra del tres teléfonos celulares marca Apple Modelo 14 Pro Max con capacidad de 256 GB, a través de la página web de mi representada y por un monto de \$1.295.280.
2. Narra que al acercarse a la tienda para efectuar el retiro del producto le indican que no pueden hacer entrega de los productos, dado que el precio publicado en la página web se encontraba errado y que se procedería a la devolución del importe pagado.
3. Con fecha de diciembre de 2022 presenta dos reclamos ante SERNAC por la negativa de esta parte en orden a no entregar los productos comprados. Así las cosas, el querellante y demandante civil relata claramente haber sido contactado por un ejecutivo de esta parte para la entrega de uno de los equipos celulares, ofrecimiento que rechazó.

En consideración a lo anterior, es que interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de esta parte, solicitando \$3.000.000 por concepto de daño moral o, de forma subsidiaria, la entrega de los tres celulares modelo Iphone 14 Pro Max de 256 GB,

28 Hechos)

más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demandan hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas.

II. CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL

A. LOS HECHOS:

En primer término, debe señalarse que esta parte no desconoce que don Daniel Toledo Valdivia realizó una transacción de tres teléfonos celulares marca Iphone modelo 14 Pro Max de 256 GB, a través de la página web de mi representada y por un monto de \$1.295.280.

Sin perjuicio de lo anterior, la transacción fue anulada en razón de las circunstancias y precisiones que a continuación se expresan:

1. En primer lugar, la transacción a la que nos hemos referido fue hecha por un monto que correspondía a un 66% menos del valor real de dicho celular, más aún teniendo en consideración que fueron tres aparatos, en circunstancias a que en la página web de ENTEL no se publicitaba un período de oferta, tal como un *Cyber Day* o *Black Friday*.
2. Por lo anterior, es que se pudo advertir que la transacción había sido efectuada erróneamente. Ante dicha situación la transacción fue anulada y posteriormente mi representada procedió a la reversa del pago efectuado por el querellante y demandante civil:

1-270788900218 Orden	Cancelacion Ve... Móvil - Postpago Web	26/12/2022 16...
1-270783687456 Orden	Cancelacion Ve... Móvil - Postpago Web	26/12/2022 16...

3. Adicionalmente, en atención a las potenciales molestias que podría haber causado la anulación de la transacción ya referida, es que ENTEL se comunicó con el demandante y le ofreció la suma de 100.000 puntos ENTEL (asimilables a \$100.000 pesos) y que se encontrarían disponibles para futuras compras del cliente en cualquier tienda ENTEL, propuesta que fue aceptada por el demandante.

DETALLE			
DESCR./COD	CANTIDAD	V. UNIT.	VALOR
APPLE AIRPODS 2 BLANCO			
IAUC3R05	1	\$129.590	\$129.590
Dcto. puntos Adewentide			-\$100.000
Cantidad de Artículos Vendidos:1			
FECHA EMISION: 15/03/23			
PAGAR HASTA: 15/03/23			

29/Usenet's review)

En vista de lo anterior, a juicio de esta parte y del tenor de los hechos descritos, el consumidor no ha sufrido perjuicio alguno. Lo ya señalado se puede comprobar por los siguientes hechos:

1. El precio del producto en la web era erróneo.
2. Se procedió a la reversa inmediata del monto desembolsado por el Sr. Toledo.
3. Se le ofreció un monto de 100.000 puntos ENTEL a fin de que los pudiera utilizar en una próxima compra, y así lo hizo.

B. EL DERECHO.

La denunciante estima que los hechos descritos en su presentación constituyen una infracción a los artículos 12°, 35 inciso 3° y 3 letra b) de la ley N°19.496, lo que no resulta efectivo, tal como se desprende de lo expuesto en los hechos y se explicará a continuación.

• **Sobre la supuesta infracción al artículo 35 de la Ley 19.496:**

Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

En el caso de autos, la publicación efectuada fue realizada por un error involuntario del sistema y el monto de la transacción fue inmediatamente reversado, bajo ningún respecto puede constituirse como una promoción.

Asimismo, como ya se ha dicho, se ofreció la entrega de puntos equivalentes a \$100.000 para compras que quisiera el querellante y demandante civil efectuar a futuro, monto que fue utilizado. La rebaja del precio que fuese publicitada en la página web de ENTEL, insisto, correspondió sólo a un **error numérico que distaba ostensiblemente del precio original y que en consecuencia no puede catalogarse como publicidad engañosa.**

En este contexto, la doctrina ha señalado que dentro de las distintas clasificaciones que se efectúan en base a lo que debe entenderse como publicidad, siendo uno de ellos aquella que tiene el carácter de engañosa, es menester precisar que ésta corresponde a aquella que induce o puede producir error o confusión en los consumidores, siguiendo los lineamientos del Consejo de Autoregulación y Ética Publicitaria (CONAR), por medio de

30/enero/15)

exageraciones, ambigüedades, omisiones respecto de las características y su relación con el medio ambiente, entre otros¹.

Otro lineamiento similar lo entrega el artículo octavo del Código Chileno de Ética Publicitaria (CChEP), añadiendo en su inciso tercero que la publicidad engañosa “[...] valiéndose de la ignorancia, el miedo, la superstición, la credibilidad, la ingenuidad o la buena fe de los destinatarios, ofrece cualquier producto, substancia, método o servicio como teniendo beneficios o efectos específicos automáticos, “milagrosos [...]”.

A diferencia de la publicidad engañosa existe la llamada “Publicidad Errónea”, entendida por la doctrina como “aquella en que existe excusabilidad del error por parte del proveedor. Dicho de otro modo, no hay intención alguna de engañar”².

A este respecto, se debe precisar que la **recognoscibilidad** del error en el precio por el consumidor, como criterio para configurar la publicidad errónea, como ocurre en el caso *sublite*, resulta esencial. En el fallo pronunciado por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol (...), “Viñambres de la Fuente con Falabella”, el considerando segundo señala lo siguiente:

[...] Ahora bien, la expresión engañosa posee por cierto una carga o contenido valórico de que el difícil desentenderse. Por de pronto el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua define engañoso como “falaz, que engaña o da ocasión a engañarse” y el verbo engañar como “dar a la mentira apariencia de verdad” o “inducir a alguien a tener por cierto lo que no es, valiéndose de palabras o de obras aparentes y fingidas”. Como puede apreciarse, el acto de engañar parece suponer conciencia del engaño en quien lo fragua, es decir, intención de (...) No obstante lo anterior, **cuando el defecto en la publicidad, es decir, cuando la discordancia entre lo avisado y la realidad es producto de un error excusable o invencible del anunciante, evidentemente éste no será responsable de las consecuencias que ese defecto genere en el comportamiento del consumidor.** [...].

En un sentido similar, se aprecia en el considerando tercero del fallo pronunciado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, *Cortés Riquelme con Bazaya Chile Ltda.*³, en los siguientes términos:

Que en el caso de la especie, de la declaración prestada por el denunciante a fojas 18 es posible concluir que **éste no pudo sino advertir que la oferta, en los términos en que fue formulada, era fruto de un error atribuible al**

¹ MARTABIT, Ob. Cit. Pág. 133.

² MORALES MORENO, Antonio Manuel (coord.). *El error en los contratos*. Buenos Aires, Editorial Astrea.

31/Julio de 2010

proveedor, en tanto reconoce haber advertido que el producto se ofrecía con un 50% de descuento a \$5.872 y que, por lo tanto, el precio original sin este beneficio era de \$11.700, en circunstancias que evidentemente ese valor no se condice con el precio de mercado del producto, aun ofreciéndose en el evento denominado 'cyberday'. Ahora bien, del documento que rola a fojas 71, acompañado por el actor, puede también concluirse que el mismo día que se formuló al proveedor la consulta respecto de la situación producida por la discordancia existente entre el precio ofrecido y aquél que arrojaba el sistema computacional de compra cuando se pretendía materializar una, la empresa informó que el error había sido reportado y que se encontraba en proceso la actualización de los precios.

En este escenario, y no obstante lo expresado en el motivo anterior, puede razonablemente sostenerse que en el caso de autos el consumidor ni siquiera fue víctima de engaño, en los términos que se lo conceptualizó más arriba, de manera tal que no concurre el supuesto de hecho esencial que permite apreciar responsabilidad infraccional.

Por tanto S.S., la capacidad de reconocimiento del error por parte del consumidor libera al proveedor de responsabilidad.

En este sentido, debe recalcar que, pese a que el derecho del consumo busca resguardar la situación de asimetría entre las partes, **no es menos cierto que no tolera situaciones en las que se amparen abusos de derecho, tales como precios irrisorios en base a errores de sistema en la publicación**. En el caso de autos, insisto, estamos frente a un error involuntario de esta parte del cual tomó partido el querellante y demandante de autos.

- **Respecto a la supuesta infracción al artículo 12 de la norma en comento, ésta indica lo que a continuación se expone:**

“Artículo 12.- 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 prestación del servicio”.

La formación del consentimiento es normada desde el Código de Comercio, mientras que en el caso de los medios electrónicos debemos atenernos a lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley 19.496: hipótesis en la que se regula la contratación a distancia, en el que el consentimiento no se entenderá formado hasta que el consumidor tenga acceso claro, inequívoco y comprensible de los términos y condiciones del contrato.

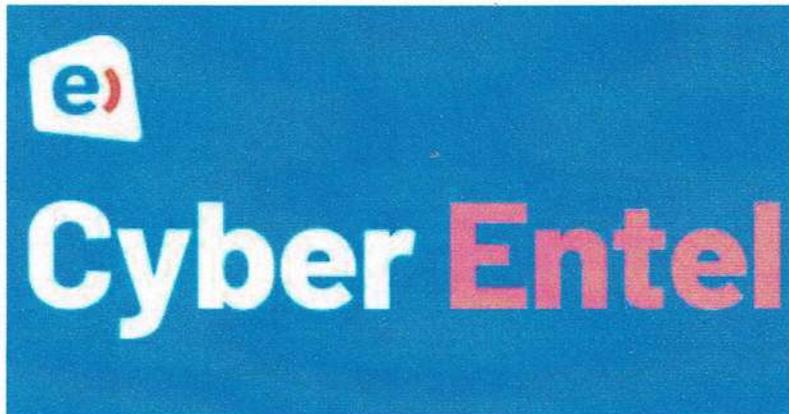
Ahora bien, dentro de toda relación que se desarrolla en el ámbito del derecho privado, debe estarse a uno de los principios fundamentales del Código de Bello, en este caso

32 (Frente 7807)

la denominada “Buena Fe”, en su cariz objetivo: aquella actuación honrada, recta o correcta dentro del tráfico jurídico⁴.

En el caso de autos resulta claro que el demandante y querellante de autos no ha actuado de forma recta, dado realizó una transacción respecto de un teléfono móvil con más de un 65% de descuento sin que haya sido publicitado un evento de rebaja de precios por esta parte.

A mayor abundamiento, cada vez que se realiza un evento promocional de altos descuentos, suele efectuarse una publicidad como la que se muestra a continuación:



Por tanto S.S., en el caso de autos únicamente se ha cometido un error involuntario del cual el querellante y demandante civil de autos busca obtener un rédito de carácter económico. Reiteramos que es imposible que esta parte publicite tal descuento en un equipo móvil sin estar dentro de un evento comercial.

Como fuese señalado de forma precedente, uno de los factores a tener en consideración en la *recognoscibilidad del error en la publicación* de autos es el *precio irrisorio*, que en su acepción natural y obvia, según la Real Academia de la Lengua Española, corresponde a “*insignificante por pequeño*”.

En este sentido, en el caso de autos existía una desproporción considerable entre el valor de mercado del bien y el precio al que fue publicado, debido a un error involuntario. Así las cosas, el dinero pagado fue devuelto a la cuenta bancaria del querellante y demandante de autos, conjuntamente con una indemnización para futuras compras que desee realizar en ENTEL.

- **Supuesta infracción al artículo 3 inciso 1° letra b)**

En el caso de autos, esta parte informó rápidamente al querellante y demandante civil de autos de que el precio al que fue publicado el producto era erróneo y se compensa el supuesto daño que se causa al consumidor por medio del equivalente en \$100.000, que fueron utilizados.

⁴ SOLARTE Rodríguez, Arturo. “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta” Universitas

- **Infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.**

Por último tampoco respecto del artículo 23 de la Ley 19496, dado que, dicha norma no puede ser infraccionada en sí misma, pues, en ella no se contempla un derecho u obligación que pueda ser vulnerada, sino que más bien, regula qué requisitos deben cumplirse para que exista una infracción a las disposiciones de la Ley referida (en el caso de la especie artículos citados vulnerados en la querella), resulta indispensable que concurren dos requisitos copulativos, esto es (i) actuar con negligencia y (ii)causar menoscabo al consumidor.

Concluyendo, ENTEL PCS no ha cometido infracción a las normas sobre protección a los Derechos de los Consumidores al respetar estrictamente las normas contractuales y legales aplicables. LO QUE NECESARIAMENTE IMPLICA QUE NO SE HA INFRINGIDO EN CASO ALGUNO LA LEY N° 19.496.

II. CONTESTA DEMANDA CIVIL: IMPROCEDENCIA DE LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS ALEGADA.

El actor interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, **solicitando se condene a ENTEL PCS al pago de una indemnización ascendente a la suma total de \$3.000.000, correspondiente a daño moral.**

Al respecto esta parte hace presente a S.S. que es absolutamente improcedente la acción civil en contra de mi representada. El monto pretendido por el denunciante y demandante civil por concepto de indemnización de perjuicio carece de todo fundamento, y desproporción por cuanto:

- a) ENTEL PCS no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó correctamente a la normativa legal. En efecto, y como se ha explicado latamente, ENTEL PCS actuó en todo momento diligentemente, incluso compensando cualquier eventual molestia al consumidor, con un equivalente a \$100.000 pesos en puntos para futuras compras que quisiera realizar en ENTEL. **Por tanto, no existiendo responsabilidad infraccional mal puede haber responsabilidad civil, ya que ésta es una consecuencia necesaria de la anterior.**
- b) Para el improbable caso que S.S. estime que se ha incurrido en responsabilidad infraccional y corresponde la respectiva indemnización de perjuicios, es preciso señalar que para que proceda la indemnización de los “daños”, éstos al menos deben ser **CIERTOS, DIRECTOS y DEBEN PROBARSE**. Así lo establece la Ley, la doctrina y la jurisprudencia.
 - i) Que el daño sea **cierto**, implica que debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización de perjuicios, no debe ser eventual;

34 de febrero, jueves

necesaria del hecho que lo provoca, cuestión que deriva del artículo 1558 del Código Civil, y además, que

- iii) Que **deba probarse**, no es más que una derivación del requisito establecido en el artículo 1698 del Código Civil, esto es, corresponde probar los hechos a quien los alega.
- c) En cuanto a lo solicitado por concepto de **daño**, que asciende al monto total de **\$1.500.000.-** el actor lo fundamenta en que debió adquirir otro teléfono, el desembolso que realizó en la web de ENTEL -que ya fue devuelto a su cuenta bancaria-, y los dos días sin goce de sueldo que debió pedir en su trabajo para intentar solucionar este problema.
- d) En lo relativo a los daños extrapatrimoniales, cabe sostener que el mismo es completamente improcedente. Este se define como: *“el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida”* (ALESSANDRI, *De la Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno, Santiago: Imprenta Universitaria, 1943, pág. 220*).

La doctrina y jurisprudencia coinciden que para que este tipo de daño sea indemnizable debe probarse, por parte de la víctima, la lesión de un bien personal para que se infiera el daño, por ejemplo, la calidad de hijo de la víctima que fallece en un accidente. No basta con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, debe existir un daño efectivo. Así lo ha fallado nuestra jurisprudencia, por ejemplo, la Excma. Corte Suprema con fecha 28 de junio de 1966, fallo que: *“probada la muerte de esos hijos en las trágicas circunstancias conocidas y el grado de parentesco, queda probado el daño”* (RDJ, Tomo LXIII, sec. 1ª, pág. 234; mismo criterio en fallo de Corte Suprema, 24 de octubre de 1968 (RDJ, Tomo LXV, sec. 4ª, pág. 293). En estos autos es claro que no ha existido ninguna lesión de un bien personal, por lo tanto, no es procedente una demanda por daño moral.

Por otra parte, la doctrina ha exigido que todo daño y especialmente el daño moral **sea significativo**. Por tanto, la noción de daño excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común. (BARROS, Enrique. *Tratado de Responsabilidad Extracontractual*. Editorial Jurídica de Chile. Santiago, 2006, p. 310 y 226.).

El daño moral, que afecta al ámbito extrapatrimonial, hace muy compleja su valoración económica en razón de las subjetividades personalísimas que rodean la experiencia del dolor y el sufrimiento. Por ello la jurisprudencia ha establecido que corresponde a la prudencia del juez determinar el monto de las indemnizaciones por este concepto. ¿Cuál es el criterio para evaluar y demandar por concepto de daño moral? Claramente en su demanda

35/ (Daniel Toledo, civil)

desproporcionado.

En tal sentido, el criterio que debe imperar al establecerse la cuantía de la indemnización por daño moral debe ser aquella que no sobrepase los límites de la prudencia y la equidad. Es así, como la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en la sentencia de fecha 12 de diciembre de 2005, Rol N°2.545-2002, resolvió en su considerando 14°: *“Que, al momento de regular el monto de la indemnización por este daño patrimonial, cabe considerar, además de su carácter de reparación compensatoria ya antes referida, la situación y realidad de los demandantes, respecto de lo cual cabe advertir que **no tienen cabida indemnizaciones desproporcionadas** a dichas realidades. Asimismo, debe ponderarse positivamente la reacción adecuada y oportuna del Hospital de Carabineros de Chile con miras a resolver el incidente(..)”. (Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de diciembre de 2005, Rol N°2.545-2002, fuente: página Web del poder judicial). [Lo destacado es nuestro].*

A mayor abundamiento, la Excelentísima Corte Suprema en el Rol N° 36734-2017, conociendo de un recurso de queja, concluye que *“[...] la sola consideración de las contrariedades o disgustos que la situación producida pudo haber ocasionado al actor, conforme a los relatos de testigos, no puede constituir un antecedente con aptitud bastante como para permitir estimar demostrado que efectivamente éste sufrió un daño, un deterioro, esto es, algo mas que la simple molestia que puede provocar una situación desagradable, por mayor que sea el desagrado [...]”*⁵. Conforme a lo expuesto, para la Excelentísima Corte Suprema las molestias no constituyen un daño moral indemnizable, lo que se extiende a disgustos, frustración y cualquier otra afectación de naturaleza y entidad análoga⁶.

- e) Finalmente, en virtud del artículo 1698 del Código Civil, corresponde probar los hechos a quien los alega, por ende, el denunciante y demandante civil de autos deberá probar los hechos por él alegados, y en especial deberá acreditar los supuestos perjuicios que señala haber sufrido, con los requisitos de certidumbre, y relación de causalidad necesarios para que éstos prosperen. Deberá probar todos los supuestos daños que dice haber sufrido y cuya indemnización pretende, así como los demás elementos de la responsabilidad civil.

POR TANTO,

SOLICITO A S.S. tener por contestada la demanda civil y querrela infraccional interpuestas por **Daniel Toledo Valdivia**, en contra de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. y en mérito de lo expuesto, negar lugar a ellas en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

PRIMER OTROSÍ: Solicito a S.S. se sirva tener por acompañados el siguiente

⁵ Microgeo S.A. con Ministros de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol N° 36734-2017, fallo dictado con fecha 15 de enero de 2018.

36 (trunk, etc)

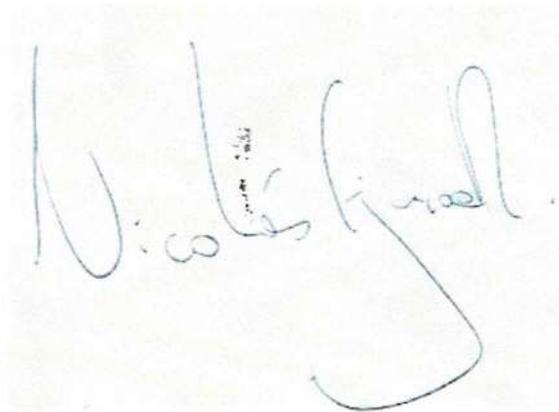
documento con citación:

1. Copia simple de boleta emitida por esta parte en favor de don Daniel Toledo Valdivia, en la que se da cuenta de la compra de Apple AirPods 2 color blanco con los puntos ofrecidos por esta parte .

SEGUNDO OTROSÍ: Solicito a S.S. tener presente mi personería para actuar en representación de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, que consta en Escritura Pública de 19 de marzo de 2015, otorgada ante la Notario de Santiago doña Nancy de la Fuente, la que se acompaña en este otrosí, con citación.

TERCER OTROSÍ: Solicito a S.S., tener presente que en mi calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asumo personalmente el patrocinio en la presente causa y actuaré personalmente ante SS.

CUARTO OTROSÍ: Solicito a S.S. tener presente que según la modificación introducida por la Ley Núm. 21.241 al artículo 18 de la Ley Núm. 18.287, señalo como forma especial de notificación para esta causa los siguiente correos electrónicos: cabarrasco@entel.cl, ceramos@entel.cl, jespinozam@entel.cl, procurador@entel.cl, nfigueroa@figueroaycia.cl y nicolasfigueroarozas@gmail.com



Nicolás Figuera

37/terceros partes



Notaria
NANCY DE LA FUENTE



1 REPERTORIO Nº 2435- 2015

OT 131682.315

5 PODER ESPECIAL

6 *****

9 ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

11 -A-

13 FIGUEROA ROZAS, NICOLÁS JOSÉ MARIÁ

16 EN SANTIAGO DE CHILE, a diez días de Marzo de dos mil
 17 quince, ante mí, NANCY DE LA FUENTE HERNANDEZ, abogada, Titular de la
 18 Trigésimo Séptima Notaria Pública de Santiago, con oficio en Huérfanos
 19 número mil ciento diecisiete, oficina mil catorce, comparece: don FELIPE
 20 RIVAS JUÁREZ, chileno, abogado, soltero, cédula nacional de identidad
 21 número quince millones ochocientos setenta mil trescientos treinta y nueve
 22 guión cuatro, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES
 23 S.A., sociedad del giro de su denominación, rol único tributario número
 24 noventa y seis millones ochocientos seis mil novecientos ochenta guión dos,
 25 ambos domiciliados en Avenida Costanera Sur número dos mil setecientos
 26 sesenta, piso veintitrés, comuna de Las Condes, Santiago, Región
 27 Metropolitana, el compareciente mayor de edad, quien acredita su identidad
 28 con la cédula referida y expone: PRIMERO: Que por el presente instrumento
 29 viene en conferir poder a don NICOLÁS JOSÉ MARIÁ FIGUEROA ROZAS,
 30 abogado, cédula nacional de identidad número trece millones seiscientos

38 (tema 1200)

1 cincuenta y siete mil trescientos noventa y cinco guión cero, domiciliado en
2 Santa Rosa número seiscientos treinta y dos, piso dos, Puerto Varas, para
3 que actuando en nombre de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.,
4 pueda comparecer para representarla en toda clase de asuntos y juicios
5 civiles, comerciales, penales, de policía local o de cualquier otra naturaleza
6 que se tramiten o ventilen ante tribunales ordinarios, especiales o arbitrales
7 de la Novena Región de La Araucanía, Décima Región de Los Lagos y
8 Decimocuarta Región de Los Ríos incluyendo las incidencias y recursos ante
9 la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, la Ilustrísima Corte de
10 Apelaciones de Puerto Montt y la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia,
11 así intervenga como demandante o demandado o tercero de cualquier
12 especie, pudiendo ejercer toda clase de acciones, ordinarias, ejecutivas,
13 especiales u otras relativas a ella, sus bienes o a cualquier acto o contrato, y
14 solicitar todas las autorizaciones o formular todas las declaraciones que
15 estimen convenientes o necesarias. **SEGUNDO:** En el desempeño de este
16 mandato, el mandatario tendrá todas y cada una de las facultades
17 indicadas en ambos incisos del artículo séptimo del Código de
18 Procedimiento Civil, las que se dan por reproducidas una a una para todos
19 los efectos legales, con la sola excepción de las de comprometer y otorgar
20 a los árbitros facultades de arbitradores, aceptar la demanda contraria y
21 renunciar a los recursos. Se deja constancia que, conforme a lo requerido
22 por el Código del Trabajo, el mandatario se encuentra expresamente
23 revestido de la facultad de transigir, la que comprende expresamente las
24 facultades de celebrar conciliaciones y avenimientos. El mandatario no
25 podrá ser notificado de nuevas demandas, las que deberán serlo al
26 compareciente o a quien haga las veces de Gerente General de la
27 Mandate. El presente poder se otorga sin perjuicio de otros mandatos
28 conferidos a otras personas. **PERSONERÍA:** La personería de don Felipe
29 Rivas Juárez para representar a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES
30 consta de la escritura pública otorgada con fecha veintinueve de mayo de

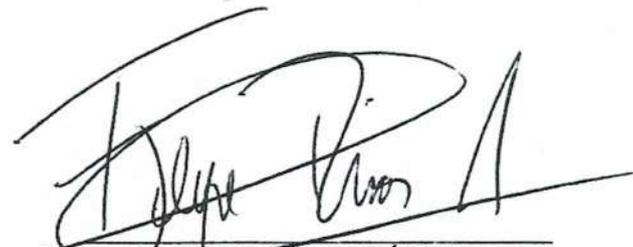
39 (testamento Juarez)

N

Notaria
NANCY DE LA FUENTE



1 dos mil catorce, otorgada ante esta misma Notaria, la que no se inserta por
2 ser conocida de las partes. La presente escritura ha sido preparada según la
3 minuta redactada por el abogado don Felipe Rivas Juárez. En comprobante y previa
4 lectura firma el compareciente. Se da copia. Doy fe.- REPERTORIO N° 2435-2015
5 A.V.

6
7
8
9
10
11 
12 FELIPE RIVAS JUÁREZ
pp. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

Firmas	1
Copias	3
Dchos	
OT	

13
14
15
16
17
18 

19 Firmo y sello la presente Copia que
20 es Testimonio Fiel de su original.
21 Stgo.
22 11 MAR 2015
23 NANCY DE LA FUENTE H.
24 Notario Público



40 / suocista)

INUTILIZADO



4/ Comercializadora (mu)

VOUCHER VENTA DE TERCERO

Tipo de Documento de Tercero: Boleta
Folio Documento Tercero:0
Nro Interno de Caja: 022333838018567

ARRETX Villarrica
RUT 76.111.079-9
CALLE ESPERANZA 75
YERBAS BUENAS
Giro: Comercializadora



T3HH119ML11319KR34AXDFX

Sucursal: ARRETX Villarrica
Direccion: CALLE ESPERANZA 75 YERBAS BUENAS
Tienda: 3838 Caja: 1
Fecha: 15/03/2023 Hora: 18:23
Ticket: 98567
Cajero: JUAN MILLAN

DATOS DEL CLIENTE

Razon Social: DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO VALDIVIA
RUT 16159715-5
Direccion: AVENIDA ESPANA 627
Comuna: PUNTA ARENAS
Ciudad: MAGALLANES
Cuenta: 1-1226-8603

DATOS DE LA ORDEN

NUMERO DE ORDEN:710083831

DETALLE

DESCR./COD	CANTIDAD	V. UNIT.	VALOR
APPLE AIRPODS 2 BLANCO			
1AU03805	1	\$129.990	\$129.990
Dcto. puntos Accesorios			-\$103.800

Cantidad de Articulos Vendidos:1
FECHA EMISION: 15/03/23
PAGAR HASTA: 15/03/23

42 (cuota, 900)

DETALLE DE PAGO

103800 Puntos Zona Canjeados	(\$103,800)
Efectivo	\$26.190

TOTAL PAGOS: \$26.190

.....

RETIRO DE PRODUCTO EN:

3838 ARRETX Villarrica
Direccion: CALLE ESPERANZA 75
YERBAS BUENAS

Gracias por tu compra..... Tus posibilidades son
infinitas.



A LO PRINCIPAL: Delega poder. **PRIMER OTROSÍ:** Forma especial de notificación. **SEGUNDO OTROSÍ:** Acompaña documentos.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE MARIQUINA

PATRICIA SOLEDAD IGOR FUENTES, abogada, por el demandante, en autos sobre Infracción a la Ley de Protección al Consumidor, caratulados "Toledo/Entel PCS Móvil", **Rol 482-2023**, con respeto a S.S. digo:

Que en este acto vengo en delegar poder en el Habilitado en Derecho, don **JOSUÉ DANIEL NÚÑEZ COFRÉ**, chileno, soltero, Cédula nacional de identidad número 20.103.721-2, de mi mismo domicilio, quién podrá actuar en forma conjunta o separadamente con el suscrito.

POR TANTO;

RUEGO A S.S. tenerlo presente, para todos los efectos legales.

PRIMER OTROSÍ: Solicito a S.S. se sirva ordenar que las notificaciones que se realicen en esta causa, se efectúen a la siguiente dirección de correo electrónico: iosueddnc@gmail.com

SEGUNDO OTROSÍ: Ruego a S.S., se sirva tener por acompañado certificado de Ius Postulandi de don **JOSUÉ DANIEL NÚÑEZ COFRÉ**, con la finalidad de acreditar su calidad de Habilitado en Derecho en conformidad a la ley N°18.120.

M. Fuentes

20103 721-2.



AUTORIZO EL PODER

Fecha:

27. Marzo. 2023



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO



VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS

IUS POSTULANDI

La Vicerrectoría Académica a través de la Dirección de Admisión y Registros Académicos certifica que don:
JOSUE DANIEL NÚÑEZ COFRÉ, R.U.T. N°: **20.103.721-2**, REGISTRO: **2018012366**,
es alumno/a regular para el **Segundo Semestre 2022** en la carrera de **DERECHO** de la Universidad
Católica de Temuco.

Actualmente se encuentra cursando el 5° año de la carrera.

Dándose cumplimiento así a lo establecido en la Ley 18.120 artículo 2, sobre comparecencia en juicio.

Se extiende el presente certificado a petición del interesado para ser presentado ante los Tribunales de Justicia
con el fin de poder desempeñarse como Procurador.

LORENA A. MORA GUTIÉRREZ
DIRECTORA DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS

Se hace presente que este establecimiento educacional, está reconocido por el Ministerio de Educación, según Decreto 479 de 10 de julio 1991, reducido a escritura pública de acuerdo al artículo 44 de la Ley 18.962, e inscrito en dicho Ministerio bajo el Número B-N°9, inscripción practicada el 10 de julio de 1991.

Temuco, 24 de Noviembre de 2022

45 (cuotas y precio)

Especial Fin de Año

Color: Negro Especial

Portabilidad | Línea Nueva | Precio cliente | Precio general

Precio para clientes sin plan móvil: prepago, hogar, o de otras compañías

Precio Equipo

\$431.760 Hasta 24 cuotas sin interés de \$17.990

Precio normal \$1.535.760

72% Dcto

Lo quiero

Entel Express

Retíralo en

1hr.

Recíbelo en

2hrs.

Despacho en

24hrs.

Conocer más sobre despachos



Devolución gratis:

Tienes 10 días desde que lo recibes.

Conoce las condiciones



Privacidad | Condiciones



46/caso nuñez 2023/

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SAN JOSE DE LA MARIQUINA

juzgado@munimariquina.cl

SAN JOSE DE LA MARIQUINA A, VEINTIOCHO DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRES

A la hora señalada en autos se lleva a efecto el comparendo decretado para esta fecha con asistencia de don DANIEL TOLEDO VALDIVIA , de su abogada doña PATRICIA IGOR FUENTES y del apoderado don JOSUE DANIEL NUÑEZ COFRE , y por la parte demandada aparece el abogado don NICOLAS FIGUEROA ROZAS.

Llamadas las partes a conciliación señalan que no tienen facultades para tales fines por lo que éstas se frustran.

SE PROVEE la contestación de la demanda recibida con fecha de ayer:

A LO PRINCIPAL: Téngase por contestada denuncia y demanda civil

PRIMER OTROSI : Ténganse por acompañados los documentos.

SEGUNDO, TERCER Y CUARTO OTROSIES: Téngase presente.

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDANTE:

Documentos acompañados de fojas 10 a fojas 22.

Acompaña impresión de una página de Internet en la cual ENTE L muestra el mismo equipo a que se refiere la demanda, exhibiendo un precio de \$ 431.760.-, como precio oferta señalando como precio normal la suma de \$ 1.535.760.-

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDADA:

La parte demandada ratifica los documentos acompañados en el PRIMER OTROSI de la contestación de la denuncia.

Con lo que se pone término a la audiencia firmando los asistentes con el Tribunal.

ROL 482-2023

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

47 (que puede y d'ete)

SAN JOSE DE LA MARIQUINA, cinco de abril de dos mil veintitrés.

VISTOS.

PRIMERO.

A fojas 1 comparece DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO VALDIVIA, chileno, casado, trabajador independiente, cédula de identidad N° 16.159.715-5, domiciliado en calle Arturo Prat 578 de la ciudad de San José de la Mariquina, y expone que en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° letra e); 12, 43, 50 A, 50 B; 50 C inciso 2 y 50 D de la Ley 19.496, interpone querrela Infraccional por infracción a la Ley de Protección al Consumidor en contra de ENTEL PCS MOVIL, persona jurídica, RUT N° 96.806.980-2, representado por don Antonio Buchi Buc domiciliados para estos efectos en Calle Arauco N°165, ciudad de Valdivia, región de Los Ríos. Agrega que con fecha 26 de diciembre del 2022, efectuó dos compras, la primera por un celular marca Apple, modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB y la segunda compra por dos celulares del modelo ya señalado anteriormente, todo por medio de la plataforma digital de la empresa de Entel, por un total de \$1.295.280 . De uno de ellos lo solicitó con retiro en tienda y los otros dos con despacho a domicilio, cuando se acercó a la tienda para hacer el retiro del producto, el vendedor señala que no podrá hacer la entrega del teléfono comprado, dado que el precio indicado en la página de Entel no era el correcto y que procederían a la devolución de lo pagado. Posteriormente se comunican con el demandante mediante llamada telefónica para informarle que no harían

48 (que pinto y otros)

entrega de los dos celulares comprados con despacho a domicilio, dado que, hubo un error en la exhibición del precio y que anularían la compra y le darían 100 mil puntos Entel en forma de compensación, (monto equivalente a cien mil pesos) a lo que rechazó lo ofrecido. El 28 de diciembre del 2022 presentó dos reclamos por las compras ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por la negativa de Entel de entregar los productos comprados. Posteriormente, se contacta conmigo un trabajador de la empresa, ofreciendo la entrega de uno de los tres celulares comprados, lo que no aceptó .

Acusa infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley N° 19.496 .

EN EL PRIMER OTROSI DANIEL IGNACIO AVELIO TOLEDO, deduce demanda de indemnización de perjuicio en contra de ENTEL PCS MOVIL, persona jurídica, RUT N° 96.806.980-2, representado por don Antonio Buchi Buc domiciliados Calle Arauco N°165, ciudad de Valdivia fundada en los mismos hechos que relata en la querrela y solicita a título de DAÑO MORAL la suma de \$3.000.000 señalando que la indemnización de perjuicios no solo ha alcanzado lo pecuniario, sino que también al daño moral que ha sufrido su familia y él mismo , puesto que se ha sentido engañado y estafado. La impotencia de no conseguir el producto que compró de forma correcta, sumada la negativa de la empresa de no responder adecuadamente, han sido los grandes despropósitos que me han dejado con una sensación amarga

49 (que pinto 7 nueve)

y de desgano, he perdido la confianza y seguridad en la que me desarrollaba en diversas áreas de su vida.

En subsidio, al tenor de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor, pide que se ordene a la parte demandada a forzosamente respetar el precio de los celulares ofertados y publicitados o pudiendo disponer una prestación equivalente al precio que actualmente se tiene del producto en cuestión, en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

SEGUNDO.-

A fojas 27, en lo principal, rola contestación de querrela infraccional suscrita por NICOLÁS JOSÉ MARÍA FIGUEROA ROZAS, cédula nacional de identidad número 13.657.395-0, abogado, en representación de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., domiciliados en Santa Rosa 575 Oficina S 14, Edificio Central Lake, Puerto Varas, solicitando el rechazo por las siguientes razones: 1. El demandante y querellante relata que con fecha 26 de diciembre de 2022 realiza la compra del tres teléfonos celulares marca Apple Modelo 14 Pro Max con capacidad de 256 GB, a través de la página web de mi representada y por un monto de \$1.295.280. 2. Narra que al acercarse a la tienda para efectuar el retiro del producto le indican que no pueden hacer entrega de los productos, dado que el precio publicado en la página web se encontraba errado y que se procedería a la devolución del importe pagado. 3. Con fecha de diciembre de 2022 presenta dos reclamos ante SERNAC

50 (cinquenta)

por la negativa de esta parte en orden a no entregar los productos comprados. Así las cosas, el querellante y demandante civil relata claramente haber sido contactado por un ejecutivo de esta parte para la entrega de uno de los equipos celulares, ofrecimiento que rechazó. En consideración a lo anterior, es que interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de esta parte, solicitando \$3.000.000 por concepto de daño moral o, de forma subsidiaria, la entrega de los tres celulares modelo Iphone 14 Pro Max de 256 GB, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demandan hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condena en costas. 4. Debe señalarse que esta parte no desconoce que don Daniel Toledo Valdivia realizó una transacción de tres teléfonos celulares marca Iphone modelo 14 Pro Max de 256 GB, a través de la página web de mi representada y por un monto de \$1.295.280. Sin perjuicio de lo anterior, la transacción fue anulada en razón de las circunstancias y precisiones que a continuación se expresan:

1. En primer lugar, la transacción a la que nos hemos referido fue hecha por un monto que correspondía a un 66% menos del valor real de dicho celular, más aún teniendo en consideración que fueron tres aparatos, en circunstancias a que en la página web de ENTEL no se publicitaba un período de oferta, tal como un Cyber Day o Black Friday. **Por lo anterior, es que se pudo advertir que la transacción había sido efectuada erróneamente. Ante dicha situación la transacción fue anulada y posteriormente mi**

51 (puntos y uno)

representada procedió a la reversa del pago efectuado por el querellante y demandante civil. Adicionalmente, en atención a las potenciales molestias que podría haber causado la anulación de la transacción ya referida, es que ENTEL se comunicó con el demandante y le ofreció la suma de 100.000 puntos ENTEL (asimilables a \$100.000 pesos) y que se encontrarían disponibles para futuras compras del cliente en cualquier tienda ENTEL, propuesta que fue aceptada por el demandante. En vista de lo anterior, a juicio de esta parte y del tenor de los hechos descritos, el consumidor no ha sufrido perjuicio alguno. Lo ya señalado se puede comprobar por los siguientes hechos: 1. El precio del producto en la web era erróneo. 2. Se procedió a la reversa inmediata del monto desembolsado por el Sr. Toledo. 3. Se le ofreció un monto de 100.000 puntos ENTEL a fin de que los pudiera utilizar en una próxima compra, y así lo hizo.

EN EL PRIMER OTROSI rola contestación de la demanda indemnizatoria, en los siguientes términos : 1. El actor interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a ENTEL PCS al pago de una indemnización ascendente a la suma total de \$3.000.000, correspondiente a daño moral. Al respecto esta parte hace presente a S.S. que es absolutamente improcedente la acción civil en contra de mi representada. El monto pretendido por el denunciante y demandante civil por concepto de indemnización de perjuicio carece de todo fundamento, y desproporción por cuanto: a) ENTEL PCS no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó

52 (Limfuente 7-61)

correctamente a la normativa legal. En efecto, y como se ha explicado latamente, ENTEL PCS actuó en todo momento diligentemente, incluso compensando cualquier eventual molestia al consumidor, con un equivalente a \$100.000 pesos en puntos para futuras compras que quisiera realizar en ENTEL. Por tanto, no existiendo responsabilidad infraccional mal puede haber responsabilidad civil, ya que ésta es una consecuencia necesaria de la anterior. 2. Para el improbable caso que S.S. estime que se ha incurrido en responsabilidad infraccional y corresponde la respectiva indemnización de perjuicios, es preciso señalar que para que proceda la indemnización de los "daños", éstos al menos deben ser CIERTOS, DIRECTOS y DEBEN PROBARSE. Así lo establece la Ley, la doctrina y la jurisprudencia. 3. En cuanto a lo solicitado por concepto de daño, que asciende al monto total de \$1.500.000.- el actor lo fundamenta en que debió adquirir otro teléfono, el desembolso que realizó en la web de ENTEL - que ya fue devuelto a su cuenta bancaria-, y los dos días sin goce de sueldo que debió pedir en su trabajo para intentar solucionar este problema. 4. En lo relativo a los daños extra patrimoniales, cabe sostener que el mismo es completamente improcedente. Este se define como: "el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida" (ALESSANDRI, De la Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno, Santiago: Imprenta Universitaria, 1943, pág. pág. 220). La doctrina y jurisprudencia coinciden que para que este tipo de daño sea indemnizable debe probarse, por parte

52 (cinco y tres)

de la víctima, la lesión de un bien personal para que se infiera el daño, por ejemplo, la calidad de hijo de la víctima que fallece en un accidente. No basta con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, debe existir un daño efectivo .

TERCERO.

A fojas 74 rola comparendo de contestación y prueba .

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDANTE:

Documentos acompañados de fojas 10 a fojas 22.

Acompaña impresión de una página de Internet en la cual ENTEL muestra el mismo equipo a que se refiere la demanda, exhibiendo un precio de \$ 431.760.-, como precio oferta señalando como precio normal la suma de \$ 1.535.760.-

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDADA:

Ratifica los documentos acompañados en el PRIMER OTROSI de la contestación de la denuncia.

CONSIDERANDO.

EN LO INFRACCIONAL.

CUARTO .-

Que analizados los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica es dable razonar que las partes están contestes en los siguientes hechos:

1. el día 26 de diciembre de 2022 don Daniel Toledo Valdivia realiza la compra de tres teléfonos celulares marca Apple Modelo 14 Pro Max con capacidad de 256 GB, a través de la página web de ENTEL PCS MOVIL , por un monto de \$1.295.280.
2. la venta de los teléfonos fue promocionada en la página web de la empresa ENTEL por un monto que correspondía a un 66% menos del valor real de dicho celular.
3. al concurrir a la empresa demandada con el fin de retirar los teléfonos le indican que no podían hacer entrega de los productos, dado que el precio publicado en la página web se encontraba errado y que se procedería a la devolución del importe pagado.
4. ENTEL , unilateralmente anuló la transacción reversando el pago efectuado por el comprador, ofreciéndole la suma de 100.000 puntos ENTEL (asimilables a \$100.000 pesos) que se encontrarían disponibles para futuras compras del cliente en cualquier tienda ENTEL.

El Artículo 12 de la ley 19.946 prescribe 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 prestación del servicio, disposición que a todas luces fue

incumplida por la querellada en razón de lo cual se aplicará la sanción que se dirá en la parte resolutive de la sentencia.

EN LO INDEMNIZATORIO

QUINTO.-

La demandante no rindió prueba alguna a fin de acreditar el daño moral demandado, en razón de lo cual se desestimará tal petición.

En cuanto a la subsidiaria, el demandante acusa infracción al artículo 35 de la Ley 19.496 que prescribe en lo pertinente que en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. **En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.**

La norma en comento es aplicable al caso que nos ocupa , en razón de lo cual se acogerá la petición subsidiaria y la empresa demandada deberá hacer entrega al demandante de tres celulares marca Apple modelo iPhone 14 .

}

56 (con puente y fees)

Y VISTOS Lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 12, 113 y 35 de la ley 19.496 SE RESUELVE:

1.- Que se condena a ENTEL PCS MOVIL a pagar una multa a beneficio municipal de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES , por infringir lo prescrito en los artículos 12, 13 y 35 de la ley 19.964 según lo referido en el motivo cuarto de esta sentencia .

2.- Que se acoge la demanda civil indemnizatoria , solo en cuanto a que ENTEL PCS MOVIL deberá dejar sin efecto la anulación de la transacción realizada con el demandante el día 26 de Diciembre de 2022 ,cumpliendo de esta manera con la venta publicitada , y entregarle tres celulares marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max, de 256 GB contra el pago de \$1.295.1280 correspondiente al precio de los productos, todo en un plazo de 30 días contados desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas .

ROL 482-2023

PRONUNCIADA POR DOÑA SANDRA BASSO VASQUEZ<. JUEZ TITULAR AUTORIZA DOÑA BEATRIZ SANHUEZA BECERRA . SECRETARIA.







57 (impuesto, siete)



DEDUCE RECURSO DE APELACIÓN

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SAN JOSÉ DE LA MARIQUINA

NICOLÁS FIGUEROA ROZAS, abogado, en representación de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, en adelante **ENTEL**, parte demandada, en autos sobre querrela infraccional a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, causa **Rol N° 482-2023**, a S.S. digo:

Que estando dentro de plazo legal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287 y estimando agravante para los derechos de mi representada la sentencia definitiva dictada con fecha 05 de abril de 2023 y notificada a esta parte con fecha 13 de abril de 2023, vengo en apelar dicha sentencia, solicitando desde ya se conceda la apelación, ordenando elevar los autos a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia, para que ésta, conociendo del recurso, revoque la sentencia recurrida, declarando en su lugar que se rechaza la querrela infraccional interpuesta en contra de mi representada, así como también se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios.

La sentencia que por este acto se impugna resolvió condenar a mi representada a pagar la multa de 4 Unidades Tributarias Mensuales y la entrega de tres celulares marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB contra el pago de \$1.295.280 por parte del consumidor de autos. Dicha condena que resulta totalmente improcedente y contraria a derecho, conforme los antecedentes y consideraciones de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer:

I. LA SENTENCIA INCURRE EN GRAVE ERROR DE DERECHO: ENTEL NO HA COMETIDO INFRACCIÓN ALGUNA A LA LEY 19.496.

En el considerando número cuatro, el sentenciador señala lo siguiente:

“CUARTO: Que analizados los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica es dable razonar que las partes están contestes en los siguientes hechos [...]

4. ENTEL, unilateralmente anuló la transacción reversando el pago efectuado por el comprador, ofreciéndole la suma de 100.000 puntos ENTEL (asimilables a \$100.000 pesos) que se encontrarían disponibles para futuras compras del cliente en cualquier tienda ENTEL.

El artículo 12 de la ley 19.496 prescribe 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 prestación del servicio, disposición que a todas luces fue incumplida por la querellada en razón de lo cual se aplicará la sanción que se dirá en la parte resolutive de la sentencia”.

Inicialmente debe señalarse que la formación del consentimiento es normada desde el Código de Comercio, mientras que en el caso de los medios electrónicos debemos atenernos a lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley 19.496. Ahora bien, dentro de toda relación que se desarrolla en el ámbito del derecho privado, debe estarse a uno de los principios fundamentales del Código de Bello, en este caso la denominada “Buena Fe”, en su cariz objetivo: aquella actuación honrada, recta o correcta dentro del tráfico jurídico¹.

En el caso de autos resulta claro que el demandante y querellante de autos no ha actuado de forma recta, dado realizó una transacción respecto de tres teléfonos móviles con más de un 65% de descuento sin que haya sido publicitado un evento de rebaja de precios por esta parte.

Por tanto S.S., en el caso de autos únicamente se ha cometido un **error involuntario** del cual el querellante y demandante civil de autos busca obtener un rédito de carácter económico. Reiteramos que es imposible que esta parte publicite tal descuento en un equipo móvil sin estar dentro de un evento comercial.

Al respecto, debe tenerse en consideración la llamada “Publicidad Errónea”, entendida por la doctrina como “aquella en que existe excusabilidad del error por parte del proveedor. Dicho de otro modo, no hay intención alguna de engañar”². A este respecto, se

¹ SOLARTE Rodríguez, Arturo. “La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta”. Universitas, 2004, p. 287. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510807>

² MORALES MORENO, Antonio Manuel (2017b). *El error en los contratos*. Buenos Aires: Editorial Astrea.

59 / (fin puentes y mueru)

debe precisar que la **recognoscibilidad** del error en el precio por el consumidor, como criterio para configurar la publicidad errónea, como ocurre en el caso *sublite*, resulta esencial.

En un sentido similar, se aprecia en el considerando tercero del fallo pronunciado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, *Cortés Riquelme con Bazaya Chile Ltda.*³, en los siguientes términos:

“Que en el caso de la especie, de la declaración prestada por el denunciante a fojas 18 es posible concluir que éste no pudo sino advertir que la oferta, en los términos en que fue formulada, era fruto de un error atribuible al proveedor, en tanto reconoce haber advertido que el producto se ofrecía con un 50% de descuento a \$5.872 y que, por lo tanto, el precio original sin este beneficio era de \$11.700, en circunstancias que evidentemente ese valor no se condice con el precio de mercado del producto, aun ofreciéndose en el evento denominado ‘cyberday’. Ahora bien, del documento que rola a fojas 71, acompañado por el actor, puede también concluirse que el mismo día que se formuló al proveedor la consulta respecto de la situación producida por la discordancia existente entre el precio ofrecido y aquél que arrojaba el sistema computacional de compra cuando se pretendía materializar una, la empresa informó que el error había sido reportado y que se encontraba en proceso la actualización de los precios.

En este escenario, y no obstante lo expresado en el motivo anterior, puede razonablemente sostenerse que en el caso de autos el consumidor ni siquiera fue víctima de engaño, en los términos que se lo conceptualizó más arriba, de manera tal que no concurre el supuesto de hecho esencial que permite apreciar responsabilidad infraccional”.

Por tanto S.S., **la capacidad de reconocimiento del error por parte del consumidor libera al proveedor de responsabilidad.**

En este sentido, debe recalarse que, pese a que el derecho del consumo busca resguardar la situación de asimetría entre las partes, **no es menos cierto que no tolera situaciones en las que se amparen abusos de derecho, tales como precios**

³ Cortés Riquelme con Bazaya Chile Ltda. (2017), Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.

60 sesenta)

irrisorios en base a errores de sistema en la publicación. En el caso de autos, insisto, estamos frente a un error involuntario de esta parte del cual tomó partido el querellante y demandante de autos.

En el caso de autos existía una desproporción considerable entre el valor de mercado del bien y el precio al que fue publicado, debido a un error involuntario. Así las cosas, el dinero pagado fue devuelto a la cuenta bancaria del querellante y demandante de autos, como se aprecia a continuación:

Santiago, 30 de diciembre de 2022

transbank.

Señoras
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES SA
96806980 2
FREIRE 590 Local SN
CONSTITUCION

Estimado Cliente,
Por medio de la presente, informamos que su solicitud de anulación de venta ha sido procesada correctamente. En los próximos 2 días hábiles, el emisor de la tarjeta recibirá de nuestra parte los fondos para restablecerlos a su cliente.

Información de la venta

Local	Fecha de Venta	Monto venta	Código autorización	Últimos dígitos tarjeta
32932827 - ENTEL VENTAS DE EQUIPOS	26/12/2022	CLP \$863.520	323542	1200

Detalle de anulaciones

Nº de solicitud	Fecha de Solicitud	Tipo de anulación	Monto anulado	Estado
AN02272880	30/12/2022	Total	CLP \$863.520	Finalizado

Santiago, 27 de diciembre de 2022

transbank.

Señoras
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES SA
96806980 2
FREIRE 590 Local SN
CONSTITUCION

Estimado Cliente,
Por medio de la presente, informamos que su solicitud de anulación de venta ha sido procesada correctamente. En los próximos 2 días hábiles, el emisor de la tarjeta recibirá de nuestra parte los fondos para restablecerlos a su cliente.

Información de la venta

Local	Fecha de Venta	Monto venta	Código autorización	Últimos dígitos tarjeta
32932827 - ENTEL VENTAS DE EQUIPOS	26/12/2022	CLP \$431.760	403181	2118

Detalle de anulaciones

Nº de solicitud	Fecha de Solicitud	Tipo de anulación	Monto anulado	Estado
AN02268107	27/12/2022	Total	CLP \$431.760	Finalizado

61 (Seventy one)

A mayor abundamiento, se entregó al demandante la suma de 100.000 puntos Entel por las molestias ocasionadas para futuras compras que desee realizar en ENTEL. A este respecto, el consumidor de autos aceptó la solución entregada por esta parte y canjeó de los puntos entregados.

DETALLE			
DESCR./COD	CANTIDAD	V. UNIT.	VALOR
APPLE AIRPODS 2 BLANCO			
1A003825	1	\$119.990	\$119.990
Otro: puntos Accesorios			-2193.990
Cantidad de Artículos Vendidos:1			
FECHA EMISION: 15/03/23			
VALIDAR HASTA: 15/03/23			

Por tanto S.S., el consumidor ha quedado indemne y, por un error involuntario de ENTEL, ha adquirido un producto de forma prácticamente gratuita. **No existe negativa injustificada de venta, sólo un error involuntario.**

II. EN CUANTO AL APARTADO INDEMNIZATORIO.

Lo primero es señalar que mi representada, al no ser culpable infraccionalmente en los hechos relatados en la querrella, tampoco tiene responsabilidad civil en los perjuicios que el demandante pudo sufrir por no concretarse la entrega de los productos publicados de forma errónea.

Sin embargo, el sentenciador señala que al haberse establecido que tanto ENTEL con su conducta, contribuyó a la producción del resultado dañoso, ha condenado a mi representada a la venta de tres celulares marca Apple modelo iPhone 14 Pro Max de 256 GB al precio publicado erróneamente.

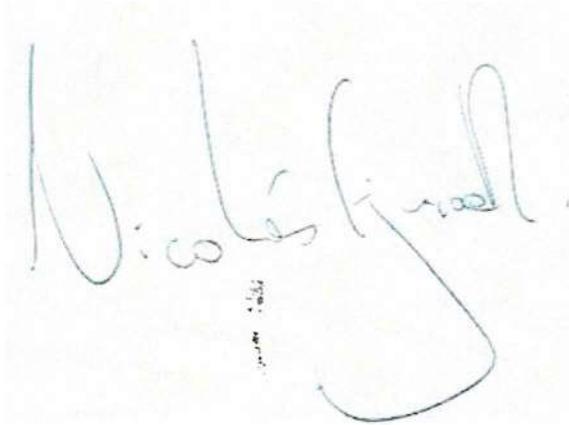
La condena a mi representada resulta desproporcionada, como ya ha sido latamente referido en este escrito y en libelo de autos, dado que el precio al que fueron publicados dichos aparatos celulares corresponde a un error involuntario: no se enmarca en un período de descuentos o evento comercial similar. El demandante y querellante de autos no ha sufrido perjuicio alguno, por lo que no hay daño que reparar.

62 (Seventy two)

Obligar a esta parte a perfeccionar una compraventa con un precio irrisorio daría pie a una hipótesis de abuso de derecho, en este caso de las prerrogativas que resguarda el derecho del consumidor se verían interpretadas de forma tal que perjudicarían el espíritu de la ley.

POR TANTO,

SOLICITO A S.S. tener por interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha 5 de abril de 2023, que resolvió condenar a mi representada al pago de una multa e indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N°19.496, a fin de que los antecedentes sean elevados a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia, para que dicho Tribunal, conociendo del recurso, enmiende la sentencia recurrida con arreglo a derecho, revocándola y absolviendo a mi representada.



Nicolás J. Real



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SAN JOSE DE LA MARIQUINA
FONO 63 – 2453248/247/246/142
juzgado@munimariquina.cl

63 (Desemb JTS)

SAN JOSE DE LA MARIQUINA, A DIECINUEVE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTITRES

TENGASE POR DEDUCIDO RECURSO DE APELACIÓN.

SE CONCEDE. ELEVENSE LOS AUTOS A LA I. CORTE DE APELACIONES.

Rol N° 482-2023

Notifíquese por correo electrónico a las partes.

RESOLVIO DOÑA SANDRA BASSO VASQUEZ, JUEZA
AUTORIZA BEATRIZ SANHUEZA BECERRA, SECRETARIA ABOGADA



63 (sesenta y tres - vueltas)



JUZGADO DE FOLIA LOCAL
SAN JOSÉ DE LA MARIQUINA
FONO: 63 - 2422481/2/3/4/5
TARIFA: 00000000000000000000

SAN JOSÉ DE LA MARIQUINA, A DIECINUEVE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTITRES

San José de la Mariquina a 19 de 4 de 2023

Certifico que con esta fecha, notifiqué por correo electrónico la resolución de fojas.....

a Nicolás Herrera y Rubén Izquierdo

[Firma]
SECRETARÍA

Rol N. 483-2023

Notifíquese por correo electrónico las partes

RESOLVIO DONA SANDRA BASSOVARQUEZ JUFEZA
AUTORIZA BEATRIZ BAHUEZA BOCERRA - SECRETARIA ABOGADA

[Firma]
SECRETARÍA