

SEGUNDO JUZGADO DE
POLICÍA LOCAL
ANTOFAGASTA.

REGISTRO DE SENTENCIAS

3 n FEB, 2014

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, catorce de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 13.069-2012, con motivo de la denuncia de fs. 46, efectuada con fecha 9 de noviembre de 2012 por don Jordan Tapia Abarca, con domicilio en calle Julio Montt Salamanca N° 7977, en contra de la empresa TELEFÓNICA MOVILES DE CHILE S.A. o "MOVISTAR" representada en esta ciudad por su jefe de oficina Patricio Castro Ham y en contra de la empresa "CMR FALABELLA, representada por don Eduardo Álvarez González.

El denunciante senala que el 7 de marzo de 2011 concurrió a las dependencias que la empresa Movistar tiene en Falabella de esta ciudad, donde fue atendido por un ejecutivo adquiriendo un plan libre de telefonía código X3M, código de venta 33728483, en virtud del cual recibió de parte del proveedor una aparato Iphone, modelo 4-g, el cual, según contrato, le obligaba a pagar los servicios telefónicos y de multimedia entre los días 18 y 26 de cada mes. Añade que el ejecutivo le indicó que en caso de tener dificultades para pagar directamente en Movistar lo podía hacer con cargo a su tarjeta CMR de Falabella, en virtud de un convenio de pago automático vigente con esta última. Explica que las facturas periódicas generadas las pagó en la sucursal de Movistar, no obstante lo cual en un momento dado empezó a tener dificultades para pagar extranos cobros que le hacía Falabella, por lo que al preguntar, le señalaron que correspondían a recargos adicionales por su facturación telefónica que ya estaba cancelada, agregándole, además, un cobro por comisión de cobranza, todo ello, a su juicio, sin justificación. Explica que esta situación de doble cobro se prolongó por seis meses (septiembre de 2011 a mayo de 2012), durante los cuales nunca advirtió lo ocurrido por lo que se le cobraba, por lo que al percatarse de ello en mayo del año 2012, ocasión en la que, además, se le comunicó que tenía una deuda de \$80.000 por concepto de PAC MOVISTAR, lo que él desconoció, a raíz de lo cual la empresa informó dicha presunta deuda al registro de morosidades de la Cámara de Comercio. Sostiene que hizo un reclamo a Falabella solicitando se le devolviera lo pagado por cuentas improcedentes, por \$359.863, sin que se le diera respuesta alguna y, que, frente a ello, al concurrir



a Movistar, donde culparon a Falabella, lo que le obligó a reclamar antes SERNAC, negando ambas empresa toda responsabilidad en lo ocurrido. En base a ello, solicita se condene a la empresa denunciada por infracción a la ley 91.496 al máximo de las multas que sean procedentes, con costas.

En el mismo libelo dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de las empresas citadas, requiriendo se les condene a la restitución de lo pagado en exceso por \$359.863 más \$190.000 por lo que se le cobró para libera-lo de los registros comerciales, más \$1.920.000 por daños directos que hace consistir en un empobrecimiento de su patrimonio por \$420.000, más \$500.000 por lucro cesante y \$1.000.000 por daño moral, todo con reajuste según IPC., intereses corrientes y costas.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que en orden a acreditar los fundamentos de su querrela, Jordan Tapia la ratificó a fs. 68, insistiendo que en varios meses le cobraron en Falabella los montos de su cuenta telefónica, ya cancelados directamente a Movistar y que al darse cuenta y solicitar la regularización de ello ninguna de las empresas le ha dado solución a su problema, por lo que requiere se le indemnicen los perjuicios causados.

SEGUNDO: Que, a fs. 85, el apoderado de la empresa PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., hizo presente que los contratos celebrados con intermediarios deben cumplirse y que su cliente (movistar) no le ha dado instrucción alguna en orden a dejar sin efecto contratos de pago automáticos de cuentas.

Por su parte, el representante de la empresa MOVISTAR no compareció a prestar indagatoria, no obstante habersele citado en reiteradas ocasiones.

TERCERO: Que, 'en la audiencia de comparendo cuya acta rola a fs. 141, la parte querellante y demandante ratificó sus acciones,

Por su parte, la' querellada y demandada MOVISTAR, contestando las acciones de autos a fs. 112, rechaza que en el caso del actor se haya pactado un sistema PAC (pago automático de cuentas), razón por la que estima no haber incurrido en infracción alguna ya que el ha sido la propia conducta del actor la que le generó un doble cobro. En base a ello solicita el rechazo de la querrela y, por iguales razones, el de la demanda civil deducida. En subsidio, lega que l'osperjuicios sostenidos por el actor no existen.

A fs. 103, el apoderado de la querellada y demandada PROMOTORA om FALABELLA, negó todos los hechos en que se



fundada la querrela de autos aclarando que los clientes poseen la tarjeta de crédito emitida por dicha empresa conlleva un servicio denominado pago automático con cargo a la misma, lo que el actor aceptó al momento de contratar, haciendo hincapié en que el actor no reclamó hasta varios meses después que dice haberse percatado de lo que le cobraba, de modo que a contar de esa fecha se dejó de realizar dicho cobro, en el cual sólo actúa como intermediario. Sostiene además, que la empresa no pudo tener conocimiento del pago de las mismas cuentas realizadas por el actor ante MOVISTAR, empresa esta que nunca informó nada al respecto. Por otra parte, sostiene que los valores demandados por daños no le constan a su parte y que, en todo caso, los que se acrediten deben tener directa relación de causalidad con los hechos que se alegan. Por lo expuesto, solicita el rechazo de tales acciones o, en subsidio, se rebajen sustancialmente los daños demandados.

CUARTO: Que en orden a acreditar los fundamentos de sus acciones, la parte querellante y demandante rindió la siguiente prueba:

- a) Los estados de cuenta de fs. 1 a 4, emitidos por la empresa CMR Falabella al actor entre los meses de enero a abril de 2012, en todos los cuales aparece un cobro por el servicio MOVISTAR PAC, por \$45.822; \$43.042; \$40.462 y \$41.044, respectivamente.
- b) El estado de cuenta del mes de mayo de 2012, corriente a fs. 5, en el que aparece un gasto por cobranza por \$4.222 y el de fs. 6, en el que por servicio MOVISTAR PAC se le cobra \$80.411.
- c) Boletas electrónicas de servicios corrientes de fs. 7 a 18, giradas por MOVISTAR contra el actor Jordan Tapia, entre los meses de junio de 2011 y mayo de 2012.
- d) Estado de cuenta de fs. 19, emitido por CMR Falabella el 14 de agosto de 2012 e informe de fs. 21 emitido por dicha empresa, en el que se comunica al cliente una deuda de \$9.364 mayo de 2012.
- e) Formulario de fs. 23, correspondiente al reclamo formulado por el actor el día 8 de junio de 2012, ante FALABELLA desconociendo cargos efectuados por PAC, a razón de \$359.853.
- f) Documentos de fs. 24 a 28, correspondientes a fotocopias del contrato de prestación de servicios telefónicos celebrado el 7 de marzo de 2011.
- g) Fotocopia de fs. 30, correspondiente al comprobante de pago del servicio contratado por el actor con MOVISTAR a través de su tarjeta CMR.
- h) Documentos de fs. 32, correspondientes a documentos emitidos por MOVISTAR en relación con la cuenta del actor.
- i) Instrumento de fs. 35, correspondiente a carta

Camilo Ugart



- respuesta de FALABELLA a SERNAC, señalando cobros efectuados al actor corresponden a los informados y pagados a MOVISTAR, insistiendo que sólo actúa como intermediario en el cobro.
- j) Instrumento de fs. 36, correspondiente a carta respuesta de MOVISTAR a SERNAC, señalando que ET" ACTOR NO REGISTRA pago alguna con tarjeta de casa comercial, como tampoco pagos duplicados.
 - k) Comprobante de fs. 37, emitido por FALABELLA, que da cuenta que el actor pagó \$190.000 en efectivo con fecha 10 de septiembre de 2012, por un concepto que no se especifica.
 - l) Carta de fs. 38, enviada al actor por SERNAC.
 - m) Informe de fs. 40, de la Cámara de Comercio de Santiago, emitido el 30 de agosto de 2012, en el que se señala que el actor registra una deuda morosa de \$83.159" para con la empresa CMR FALABELLA, vencida el 30 de junio de 2012.
 - n) Documentos de fs. 41 y siguientes, correspondiente a diversas jurisprudencia invocada por el actor.-
 - o) Comprobantes de pago de fs. 114, 115 Y 116, correspondientes los valores pagados por el actor el 13 de febrero y 2p de octubre de 2012, por \$77.520 y \$23.788, as la empresa CMR FALABELLA.
 - p) Documento de fs. 118, de 2/2/2012, que da cuenta de un abono por \$30.000, sin respaldo de pago.
 - q) Instrumento de fs. 117 que corresponde a una cartola histórica de dudas del actor para con MOVISTAR, emitida el 20 de agosto de 2013.
 - r) Dichos de María Cifuentes quien, a fs. 142, quien señala conocer al actor por ser compañero de Universidad y que éste le comentó que le habían cobrado dos veces los servicios movistar en su tarjeta Falabella. Añade que ello le generó diversos problemas para asistir a clases y otros de orden económico, habiendo incluso estado en tratamiento psicológico.
 - s) Dichos de José Ugarte Veneros, quien a fs. 144 manifestó que conoce al actor con quien trabaja esporádicamente haciendo trabajos en la Universidad y que se enteró que este tenía un problema al estar en el boletin comercial con deuda comerciales que mantenía con Falabella y Movistar, lo que repercutió en el sentido de que dejó ir a clases e incluso trabajar. Niega conocer los términos de los contratos celebrados por el actor.
 - t) Declaraciones de Camilo Sánchez Manríquez, Señala que conoce al actor y que éste le comentó que había cancelado dos veces un "seguro". Señala que si bien acompañó al actor cuando contrató el servicio **telefónico, no sabe si le ofrecieron un servicio de pago automático**, aunque su amigo sí le dijo que lo hicieron. Además, explica que acompañó al actor a

Cont (Lid (f>~Ci)



reclamar a las empresas y nada le solucionó, no obstante que exhibió los documentos que acreditan el doble pago alegado. Sostiene por último, que el actor tuvo problemas económicos, sufrieron una fuerte tensión que le afectó sus estudios y que tuvo que pagar el total de la deuda, con interés para salir de DICOM.

QUINTO: Que la demandada MOVISTAR rindió la prueba documental de fs. 119 a 122, que explicarían el sistema de cobros por la vía de PAC (Pago automático de cuentas). Por su parte, la demandada CMR FALABELLA rindió la documental de fs. 126 y siguientes, relativos a los diversos estados de cuentas del actor de agosto a diciembre de 2012, para acreditar la eliminación del cobro por servicio telefónico.

SEXTO: Que a fs. 162 Y 165, se tuvo por confesos a los representantes de las empresas MOVISTAR y CMR. FALABELLA, de las preguntas asertivamente formuladas en los pliegos de posiciones de fs. 161 y 164, respectivamente, al no haber concurrido a la segunda citación de dicha diligencia.

SÉPTIMO: Que conforme fluye de los antecedentes probatorios allegados a esta causa y latamente señalados anteriormente, apreciados todos ellos conforme a las reglas de la sana crítica, debe concluirse que efectivamente se encuentra demostrado en autos que el actor contrató los servicios telefónicos de la empresa MOVISTAR con fecha 7 de marzo de 2011 según aparece del documento de fs. 24 y siguientes. Asimismo, consta que en entre los meses de enero y mayo de 2012, la empresa MOVISTAR generó las boletas electrónicas de fs. 14 a 18, por los servicios contratados a razón de \$36.732; \$46.923; \$87.103; \$34.957 y \$36.519, valores todos que, conforme aparece del documento de fs. 32 emitido por la propia empresa MOVISTAR el 27 de agosto de 2012, fueron pagados a dicho proveedor. No obstante lo anterior, se encuentra también acreditado que entre los meses de enero a junio de 2013, al actor se le cargó en su cuenta asociada a la tarjeta CMR. Falabella, las siguientes sumas por concepto de "MOVISTAR PAC": \$45.822; \$43.042; \$40.462; \$41.044 y \$80.411, todo según fluye de los estados de cuenta de fs. 1 a 4 y 6.

A lo anterior, cabe agregar que una vez que el actor se percató del cobro del servicio telefónico de que había sido objeto, desconoció ante CMR. FALABELLA el cargo que se le hiciera por Pack Movistar, según consta de fs. 23, no obstante lo cual esta última empresa, en vez de adoptar el proceso investigativo del caso, optó por enviar los antecedentes al Boletín Comercial como aparece de fs. 40, por el valor de de \$83.159, con vencimiento al 30 de

Cent

106



junio de 2012, valor éste coincidente con el estado de cuenta de fs. 6.

OCTAVO: Que acorde a 10 anteriormente estableci-do, queda en evidencia que tanto 'la empresa MOVISTAR como CMR FALABALLA han incurrido en una abierta infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que, actuando con negligencia, han causado un menoscabo al actor por fallas en la calidad del servicio prestado, al efectuarse al actor un cobro duplicado e injustificado sin que, una vez reclamada dicha situación, ninguna de dichas empresas hiciera nada para dar solución al problema y reintegrar al consumidor lo cobrado en exceso.

Al efecto, preciso resulta dejar establecido, además, que Movistar resulta responsable por cuanto es un hecho cierto que las sumas que se cobró al actor por intermedio de la empresa CMR. Falabella, le fueron pagadas por esta última sin que haya existido un filtro suficiente para determinar que, en el caso de que se trata, se estaba efectuando un cobro duplicado. Asimismo, fluye de manifiesto que los valores que cobró CMR. Falabella no pueden sino provenir de la información por presunta deuda entrega por MOVISTAR. Por su parte, CMR. Falabella, es también infraccionalmente desde el momento que, no obstante que el actor rec-amó del doble cobro de que había sido objeto, dicha empresa no sólo no solucionó el problema en forma inmediata, sino que, además, informó la acreencia como morosa al Boletín Comercial, dependiente de la Cámara de Comercio de Santiago.

NOVENO: Que habiéndose' establecido la infracción referida en el motivo que antecede, procede acoger la querella infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fs. 46, sancionado a las empresas responsables en la forma que se indicará en lo resolutivo de la presente sentencia.

DÉCIMO: Que, por las razones vertidas precedentemente, debe acogerse también la acción civil de autos, disponiendo que la empresa Movistar restituya al actor, a título de daño emergente, los valores doblemente cobrados al actor a través de la empresa CMR Falabella, por un total de \$270.781, según fluye de los documentos de fs. 1 a 4 y 6.

Por su parte, en cuanto al daño moral demandado, este Tribunal, apreciando globalmente los antecedentes de autos y las graves molestias ocasionadas al actor por parte de las empresas involucradas en los hechos materia de esta causa, estima de justicia condenarlas al pago de la suma única y total de setecientos mil pesos (\$700.000).

Por último, en cuanto al lucro cesante y demás perjuicios demandados por el actor, procede su rechazo por no haberse rendido prueba suficiente que los acrediten.

Leal (leal) / R



UNDÉCIMO: Que a objeto de evitar la desvalorización de las sumas indemnizatorias referidas en el motivo que antecede, deberá agregárseles los' intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que lp presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo. De esta manera, no se hace lugar a la petición del actor en cuanto requerirlo la aplicación de reajustes e intereses, puesto que los intereses otorgados tienen ya incorporado el reajuste y porque es,te último procede sólo desde la fecha en que la regulación de daños quede firme y ejecutoriada.

.con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, Y 23 de la Ley N° 18.287; 1, 3, 12, 23, 24 50-A de la Ley N° 19.496; Y 2315 Y 2316 del Código Civil;

SE DECLARA:

1.- **SE ACOGE LA QUEREJA:**A contenida en lo principal del escrito de fs. 46, deducida por don **JORDAN DANILO TAPIA ABARCA**, en contra de las empresas "**TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**" o "**MOVISTAR**", y "**C.M.R. FALABELLA**" por haber incurrido éstas en la infracción contenida en el artículo 23, en relación con el artículo 24, de la Ley N° 19.496 Y **SE LES CONDENA** a cada una de ellas a pagar, una multa equivalente a **CINCO TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio municipal.

111.- Que **SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosi del escrito de fs. 46, por don **JORDAN DANILO TAPIA ABARCA**, en contra de las empresas "**TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**" o "**MOVISTAR**", y "**C.M.R. FALABELLA**", sólo en cuanto:

a) **SE CONDENA** a la empresa "**TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**" o "**MOVISTAR**" a pagar al actor la suma de doscientos cincuenta mil setecientos ochenta y un pesos (\$250.791) por concepto de daño emergente, con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo

b) Se condena a las empresas "**TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**" o "**MOVISTAR**", y "**C.M.R. FALABELLA**" a pagar a dicho actor la suma de setecientos mil pesos (\$700.000) a título de daño moral, con intereses para operaciones no reajustables a contar ide la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo. **se rechaza, en lo demás, la referida demanda.**

IV.- Que no se condena a los demandados en costas, por no haber sido totalmente vencidos en juicio.

V.- Que se fija a los infractores el plazo de cinco días,

contados desde la fecha en que la presente sentencia qued...
firme y ejecutoriada, para enterara en arcas municipales
las multas impuestas ..

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula
y, en su oportunidad, cúmplase lo disp^{esto} en el
artículo 58 bis de la ley 19.496 y *de esta causa.*

ROL 13.069-2012.-

Dictado por don Roberto Miranda Vi Juez Titular.
Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario
Titular.

~RTIFICO: QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA
E" FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENDO A
LA VISTA. I
ANTOFAGASTA, 27- Enero - 14



GUILLERMO VALDERRAMA BARRAZA
ABOGADO
SECRETARIO TITULAR