

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Of. N° 1654

Osorno: 28 de Abril del 2014.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de la sentencia dictada en causa rol N° 4807-13(VM), Ley Protección del Consumidor, caratulada "Prado c/ Entel P.C.S. Telecomunicaciones S.A. Sentencia no apelada

Saluda atentamente a Ud.

MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.

Juez Titular.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Secretario Abogado.



AL

SERNAC, DÉCIMA REGION DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

Ciudad de Santiago
2014-141

Osorno, a diecinueve de febrero de dos mil catorce.

A fojas 7 y siguientes, con fecha 08 de julio de 2013, don MARCELO URQUETA CARDENAS, abogado, domiciliado en calle O'higgins Nº 583, oficina 7, Osorno, en representación de don **CARLOS PRADO CASANOVA**, oficial de ejército, domiciliado en calle O'higgins Nº 1217, Osorno, deduce querrela infraccional por Ley Nº 19.496, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada por don Antonio Buchi Buc, ambos domiciliados en Los Carrera Nº 1157, Osorno, por los hechos que seguidamente expone. Señala que durante varios años mantuvo contrato de prestación de servicios telefónicos con la querrelada, respecto de números asignados a él y su cónyuge, doña María Paz Soto Pérez, manteniendo en esos años, excelente comportamiento comercial con esa compañía. En ese contexto, con fecha 20 de junio de 2012, personas desconocidas contrataron ante la querrelada, servicios adicionales a las líneas ya contratadas, según detalles que indica, todo lo cual generó, a la postre, el que su representante "acumule en el curso de ese complejo escenario, una importante deuda con la empresa denunciada". En julio de ese año, al constatar el aumento explosivo en su tráfico y consiguiente deuda telefónica, se dirigió a la sucursal más cercana de la querrelada, en su casa matriz en Santiago, donde se le comunicó la habilitación a su nombre de tres nuevas líneas, unidas a equipos de última generación, según detalles que describe. En ese acto, procedió a reclamar de ello, negándosele acceso a la copia de los documentos supuestamente firmados por él, limitándose a pedirle que acompañe una declaración jurada notarial, "en la que exprese que nunca ha contratado los planes que fraudulentamente fueron suscritos a nombre de su representante", lo que hizo con fecha 21 de julio de 2012, realizando con posterioridad, con fecha 10 de agosto de 2012, una denuncia ante la PDI, Brigada Investigadora del Ciber Crimen Metropolitana, por el delito de estafa, con una posterior querrela criminal por apropiación indebida ante el Juzgado de Garantía de Osorno, de fecha 28 de diciembre de 2012. En ese contexto, al mes de octubre de 2012, la deuda con la querrelada alcanzó la suma de \$729.171, bloqueándose las líneas legalmente contratadas, sin que se permita el pago de las mismas al negarse credibilidad a sus dichos, lo que a su juicio, representa una suspensión injustificada de los servicios, por lo cual reclamó ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 31 de octubre de 2012, no llegando a acuerdo con la querrelada y existiendo en el intertanto, resolución exenta Nº 12185/2012, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que acogió su reclamación con fecha 04 de diciembre de 2012, entregándosele copia del plan de cumplimiento recién con fecha 08



Ciudad Guayaquil - 1/12 -

de enero de 2013, el que no contemplaba indemnización íntegra al daño causado, por lo que realiza esta presentación al amparo de normas de Ley de Protección de los derechos del Consumidor. Por ello, solicita tener por interpuesta querrela infraccional y acogerla, condenando a la querrelada al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otro, conforme hechos expuestos en lo infraccional, deduce

demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, accionando por la suma de \$700.000 por daño material y de \$8.000.000 por daño moral, conforme fundamentos que explicita en cada caso, más los intereses y reajustes que se devenguen, con costas.

En el segundo otro, señala medios de prueba y acompaña documentos, de fojas 1 a 6 y en el otro, tercero, acredita personería. A fojas 16, 12 de julio de 2013, se complementa

esta presentación, en la forma que allí se señala.

A fojas 17, con fecha 17 de julio de 2013, rola resolución judicial

correspondiente a presentación de fojas 7 y siguientes 16.

A fojas 18, con fecha 24 de julio de 2013, apoderado de parte querelante y

demandante civil solicita se tenga presente individualización de jefa de local de la

querrelada y demandada civil.

A fojas 50 y siguientes, con fecha 30 de agosto de 2013, don DANIEL

ZINCKER KRAMM, habilitado de derecho, en representación de ENTEL PCS

TELECOMUNICACIONES S.A., según patrocinio y poder acreditado a fojas 61 y 62

de la querrelada y demandada civil, al abogado habilitado, don RUBEN HENRIQUEZ

NUNEZ, quien le delega poder, contesta ambas acciones, acompañando documentos de

fojas 20 a 49, solicitando se rechacen ambas acciones, ya que la situación denunciada se

produce única y exclusivamente por acción y responsabilidad de un tercero, quien actuó

fraudulentamente, habiendo ellos procedido ante documentos firmados con la huella

digital del cliente y en números asociados a los del cliente, razón por la cual no

acogieron su reclamación, lo que sí hicieron a partir del reclamo ante la SUBTEL, "por

la cual procedió a efectuar descuentos a objeto de evitarle un perjuicio al cliente",

según detalle que explicita. Asimismo, señala que se realizó "con fecha 8 y 9 de enero

de 2013 un descuento correspondiente a los días sin servicios con que el cliente se vio

afectado, lo que tuvo lugar a través de dos notas de créditos", por lo que, sostiene, se

reparó completa e íntegramente al cliente, no habiéndose infringido por su parte, los

términos de artículos 3, 12 y 18 de Ley Nº 19.496, habiendo proporcionado en su

oportunidad toda la información que le fue requerido, además de que ante la posibilidad

de estar ante un fraude, ellos tomaron las medidas necesarias para esclarecer los hechos,



143 -

procediendo a devolver los valores mediante notas de crédito, no incurriendo en incumplimiento contractual, no existiendo dolo o culpa por su parte, sino un actuar fraudulento, que no le es imputable. En cuanto a los perjuicios reclamados, señala que carecen de todo fundamento, ya que el actuar de su parte se ajustó correctamente a la normativa legal, además que los daños debe ser ciertos, directos y deben probarse, conforme artículos 1558 y 1698 del Código Civil, habiendo ya reparado su parte los daños materiales, en los términos de resolución N 12185/12 de la SUBTEL y, respecto del daño moral, destaca que no basta con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, ya que debe existir un daño efectivo y que deben ser probados.

A fojas 63, con fecha 30 de agosto de 2013, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, suspendiéndose el comparendo y fijándose nuevo día y hora, en definitiva, a fojas 70, con fecha 18 de noviembre de 2013.

A fojas 71, con fecha 20 de diciembre de 2013, apoderado de parte querellada y demandada civil, acompaña documentos de fojas 72 a 79.

A fojas 121 y siguientes, con fecha 20 de diciembre de 2013, se reanuda audiencia de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse y recibiendo la causa a prueba, ratificando las partes los documentos ya acompañados en autos, acompañándose otros, de fojas 81 a 120.

A fojas 139, con fecha 22 de enero de 2014, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY Nº 19.496.

PRIMERO: Que, el denunciante, don Marcelo Urquieta Cardenas, en representación de don Carlos Prado Casanova, fundamenta su reclamo en la circunstancia que su representante, durante varios años mantuvo contrato de prestación de servicios telefónicos con Entel PCS Telecomunicaciones S.A., respecto de números asignados a él y su cónyuge, doña María Paz Soto Pérez, manteniendo en esos años, excelente comportamiento comercial con esa compañía. En ese contexto, con fecha 20 de junio de 2012, personas desconocidas contrataron ante la querellada, servicios adicionales a las líneas ya contratadas, según detalles que indica, todo lo cual generó, a la postre, el que su representante "acumule en el curso de ese complejo escenario, una importante deuda con la empresa denunciada". Agrega que, en julio de ese año, al constatar el aumento explosivo en su tráfico y consiguiente deuda telefónica, se dirigió a la sucursal más



Unido a la 144

cercana de la querrelada, en su casa matriz en Santiago, donde se le comunicó la habilitación a su nombre de tres nuevas líneas, unidas a equipos de última generación, según detalles que describe. En ese acto, procedió a reclamar de ello, negándosele acceso a la copia de los documentos supuestamente firmados por él, limitándose a pedirle que acompañe una declaración jurada notarial, "en la que exprese que nunca ha contratado los planes que fraudulentamente fueron suscritos a nombre de su representante", lo que hizo con fecha 21 de julio de 2012, realizando con posterioridad, con fecha 10 de agosto de 2012, una denuncia ante la PDI, Brigada Investigadora del Ciber Crimen Metropolitana, por el delito de estafa, con una posterior querrela criminal por apropiación indebida ante el Juzgado de Garantía de Osorno, de fecha 28 de diciembre de 2012. En ese contexto, al mes de octubre de 2012, la deuda con la querrelada alcanzó la suma de \$729.171, bloqueándose las líneas legalmente contratadas, sin que se permita el pago de las mismas, al negarse credibilidad a sus dichos, lo que a su juicio, representa una suspensión injustificada de los servicios, por lo cual reclamó ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 31 de octubre de 2012, no llegando a acuerdo con la querrelada y existiendo en el intertanto, resolución exenta Nº 12185/2012, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que acogió su reclamación con fecha 04 de diciembre de 2012, entregándosele copia del plan de cumplimiento recién con fecha 08 de enero de 2013, el que no contemplaba indemnización íntegra al daño causado, por lo que realiza esta presentación al amparo de normas de Ley de Protección de los derechos del Consumidor. Por ello, solicita tener por interpuesta querrela infraccional y acogerla, condenando a la querrelada al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, solicitó el rechazo de la acción intentada, ya que la situación denunciada se produce, única y exclusivamente, por acción y responsabilidad de un tercero, quien actuó fraudulentamente, habiendo ellos procedido ante documentos firmados con la huella digital del cliente y en números asociados a los del cliente, razón por la cual no acogieron su reclamación, lo que sí hicieron a partir del reclamo ante la SUBTEL, "por la cual procedió a efectuar descuentos a objeto de evitarle un perjuicio al cliente", según detalle que explicita. Asimismo, señala que se realizó "con fecha 8 y 9 de enero de 2013 un descuento correspondiente a los días sin servicios con que el cliente se vio afectado, lo que tuvo lugar a través de dos notas de créditos", por lo que, sostiene, se reparó completa e íntegramente al cliente, no habiéndose infringido por su parte, los términos de artículos 3, 12 y 18 de Ley Nº 19.496, habiendo proporcionado en



Winto Ceausa - 1145 -

su oportunidad toda la información que le fue requerido, además de que ante la posibilidad de estar ante un fraude, ellos tomaron las medidas necesarias para esclarecer los hechos, procediendo a devolver los valores mediante notas de crédito, no incurriendo en incumplimiento contractual, no existiendo dolo o culpa por su parte, sino un actuar fraudulento, que no le es imputable.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 siguientes de Ley Nº 19.496, más documentos acompañados de folios 1 a 6, 20 a 49, 60, 61, 72 a 79 y 81 a 120, encontrándonos con que las partes están de acuerdo en que existió entre ellos relación de proveedor a consumidor y que los hechos narrados por el denunciante son efectivos, existiendo controversia en cuanto a la responsabilidad que en ello le corresponde a la querellada y demandada civil, toda vez la situación descrita fue producto del actuar fraudulento de terceras personas, lo que fue objeto de investigación en sede procesal penal, razón por la cual este sentenciador debe entrar a determinar si, en toda la secuencia de hechos expuestos, existió de parte de la querellada, Entel PCS Telecomunicaciones S.A., algún tipo de infracción a lo dispuesto en Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, este Tribunal ha constatado de la sustanciación de este proceso, que la querellada infringió en perjuicio de la parte querellante, lo dispuesto en artículo 23 de Ley Nº 19.496, ya que al producirse el reclamo de don Carlos Prado Casanova, respecto de tres números telefónicos asignados supuestamente a él, no los separó de aquellos dos que no estaban siendo cuestionados, lo que derivó en una cuenta telefónica total que el querellante se negó a pagar como un todo, negándosele el derecho a pagar sólo aquellas que reconocía como deudas por servicios por el contratados y utilizados, lo que derivó en el corte de ambas servicios, lo que a juicio de este sentenciador, es un actuar injustificado de la querellada, Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y que vulnera lo dispuesto en la referida disposición legal.

QUINTO: Que, en la especie, al momento de producirse el reclamo, la querellada debió separar las cuentas y dar paso al procedimiento administrativo respectivo, en lo concerniente a los números telefónicos reclamados y permitir al querellante, el pago de aquellos que no estaba cuestionando y que estaba en condiciones de pagar, por lo cual, al cortarles el suministro por no pago, en los términos ya expuestos, incurrió en un actuar injustificado y que debe ser sancionado bajo el amparo de Ley Nº 19.496, ya que actuó con negligencia, causando menoscabo al consumidor en la calidad de un servicio,



SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil de don Carlos Prado Casanova, conforme hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., accionando por la suma de \$700.000 por daño material y de \$8.000.000 por daño moral, conforme fundamentos que explicita en cada caso, más los intereses y reajustes que se devenguen, con costas. A su vez, la parte demandada civil, en cuanto a los perjuicios reclamados, señala que carecen de todo fundamento, ya que el actuar de su parte se ajustó correctamente a la normativa legal, además que los daños debe ser ciertos, directos y deben probarse, conforme artículos 1558 y 1698 del Código Civil, habiendo ya reparado su parte los daños materiales, en los términos de resolución N 12185/12 de la SUBTEL y, respecto del daño moral, destaca que no basta con las meras molestias, insatisfacciones o

posterioridad.

el que ambos estaban obligados a respetar, uno prestándolo y el otro pagándolo, habiéndose procedido al corte del servicio de los números telefónicos 93837428 y 90894143, al no permitirse el pago por separado de aquellos números reclamados, 86768713, 66768149 y 66768314, única situación que este Tribunal advierte como contraria a Ley Nº 19.496, de todas aquellas expuestas por la querellante.

971-146-1

Cálculo de costas 147 -

quedado suficientemente acreditado en juicio que el demandante sufrió un menoscabo moral en razón del actuar infraccional de la demandada civil, por todas las molestias e inconvenientes que le originó el hecho de haber infringido en su perjuicio los términos de artículo 23 de Ley Nº 19.496, conforme ya expuesto en lo infraccional, lo que se traduce en reclamar en sus oficinas y luego proseguir con sus reclamos ante el Servicio Nacional de Consumidor. Subsecretaría de Telecomunicaciones y ante este mismo Tribunal, molestias e inconvenientes que se habrían evitado si la demandada hubiera actuado correctamente, según lo ya expuesto en considerandos anteriores, daños y perjuicios que el Tribunal evaluará prudencialmente en lo resolutivo.

NOVENO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley Nº 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras

c), d) y e), 4, 12, 13, 16 letras a), c), d), e) y g), 23, 24 y siguientes y 50 y siguientes de Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes Nº 18.287 y Nº 15.231, **SE DECLARA :**

A. HA LUGAR a la acción infraccional de fojas 7 y siguientes, interpuesta por don Marcelo Urqueta Cardenas, en representación de don CARLOS PRADO CASANOVA, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada por doña Pamela Jara Millape, en cuanto se condena a ésta a pagar una multa de cinco unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley Nº 19.496 en perjuicio de la parte querellante. Si la parte querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. HA LUGAR a la demanda civil del otro si de fojas 7 y siguientes, interpuesta por don Marcelo Urqueta Cardenas, en representación de don CARLOS PRADO CASANOVA, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada por doña Pamela Jara Millape, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la demandante civil, la suma única y total de \$500.000 por concepto de daño moral, sin reajustes ni intereses, negándose lugar a la demanda por concepto de daño material, por no haber sido suficientemente acreditada en juicio.

Cueto carente - 148 -
Jodas

C. Se condena en costas a la querellada y demandada civil, Entel PCS

Telecomunicaciones S.A.

ANOTASE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol Nº 4.807-13

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECLIMAN**, Juez Titular
del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda
Andrade, Secretario Abogado.



[Handwritten signature and scribbles]