



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

*Osorno*

3449

ORD. N° \_\_\_\_\_/  
ANT.: Causa Rol N°5845-2013 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra Instancia.-

Osorno, 19 de mayo de 2014.-

DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Katharine Anita Zegers Rusche con Telefonica Móviles Chile S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

  
GERARDO ROSAS MOLINA  
SECRETARIO ABOGADO



  
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ TITULAR

HBO/GRM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.

Osorno, dieciocho de marzo de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia interpuesta por doña **KATHARINE ANITA ZEGERS RUSCHE**, ingeniero comercial, domiciliada en calle Riquelme N° 856, Departamento N° 22 de la ciudad de La Unión, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, representada por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Freire N° 515, Osorno, señalando que por motivos personales, el día 26 de diciembre de 2007, realizó un viaje al extranjero, específicamente a Nueva Zelanda, contratando un servicio roaming internacional de carácter accesorio al plan de telefonía que tenía contratado con Movistar. Agrega que dicho servicio adicional, sólo funcionó hasta el día 03 de enero de 2008 y dado las complicaciones decidió dar por terminado el contrato de línea telefónica convenida con el proveedor y asociada a los móviles 74766406 y 74766407. Señala que la terminación de este contrato y baja de los servicios se realizó por escrito, el día 14 de marzo de 2008, documento reconocido por el funcionario correspondiente y timbrado para tal efecto, pagando a las 16:32 horas de ese mismo día todas las deudas pendientes, especificadas en el anexo, con la sola excepción de una deuda cuya boleta llegaría a su domicilio a más tardar en el mes de abril de 2008. Agrega que dicha boleta, con fecha de emisión 19 de marzo de 2008, llegó a su domicilio y fue pagada el día 02 de mayo de 2008, lo cual dio por finalizada la relación contractual con el proveedor. Señala más adelante que con fecha 21 de febrero de 2013, en circunstancias que se encontraba en dependencias de Movistar, se enteró que no podía cambiar de equipo, toda vez que los móviles números 74766406 y 74766407, figuraban con deudas

por un monto que bordeaba los \$80.000 y \$180.000, deuda que se negó a pagar por improcedentes. Agrega que se ha entrevistado con el proveedor en varias ocasiones, recibiendo comunicados que desconocen la terminación del contrato, siendo a la fecha una infracción de carácter permanente. Indica que las acciones de la denunciada constituyen una infracción a normas contempladas en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

Basada en los mismos hechos expuestos en lo principal, y en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley del Consumidor, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A**, representada por **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, ya individualizados, a fin que sea condenada al cese de los cobros improcedentes, procediendo a su anulación y al pago de una indemnización de perjuicios de \$800.000 por concepto de daño moral, con costas.

A fojas 10, rola notificación por cédula a don Roberto Muñoz Laporte, en representación de Telefónica Móviles Chile S.A.". de la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes.

A fojas 13, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 50 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante civil Katharine Zegers Rusche y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. Acto seguido, la parte denunciante y demandante civil, ratifica la denuncia y la demanda civil de fojas 1 y siguientes, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sobre los que deberá recaer. En primer lugar se recibe la prueba

documental de la parte denunciante y demandante civil, la que acompaña con citación documentos que son agregados desde fojas 14 a fojas 49. Más adelante, rinde prueba testimonial a través de la declaración del testigo Eduardo Andrés Méndez Vásquez, de fojas 51.

A fojas 54, Cristian Oyarzo Vera, asume el patrocinio y poder de la parte denunciada y demandada civil.

A fojas 70, se trajeron los autos para sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la denuncia de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña Katharine Zegers Rusche, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada, empresa de telefonía Telefónica Móviles S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al seguir manteniendo en sus registros una deuda de la denunciante por el servicio de los móviles 74766406 y 74766407, a pesar de que se habría puesto término a la relación contractual y haberse pagado con fecha 2 de mayo de 2008 la última deuda proveniente de dicho servicio, situación que le impidió cambiar un equipo telefónico en dicha empresa.

**SEGUNDO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”. A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios, “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o

servicios”; por proveedores, “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa” . De igual modo, en su artículo 2º señala que “quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”. A su vez, el artículo 2º bis dispone que “las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.”, salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3º de la ley consagra en su letra e) el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Asimismo, el artículo 4º consagra que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

A su turno, el artículo 12, dispone: “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 la prestación del servicio”.

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que,

en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

**TERCERO:** Que se encuentra acreditado en autos, con los documentos agregados desde fojas 15 y 16, que la denunciante Katharine Zegers Rusche, tiene la calidad de consumidor, respecto de servicios telefónicos contratados a la empresa denunciada Telefónica Móviles S.A.

**CUARTO:** Que también se encuentra acreditado en autos, con el documento agregado a fojas 14, que con fecha 14 de marzo de 2008, don Roberto Zegers Prado en representación de su hija Katharine Zegers Rusche, puso término a la relación contractual que esta última mantenía con Telefónica Móviles S.A., por la prestación de servicio de los móviles números 74766407 y 74766406, documento que se encuentra recepcionado en la misma fecha de acuerdo a timbre estampado en dicho documento.

**QUINTO:** Que la facultad de don Roberto Zegers Prado, para representar a doña Katharine Zegers Rusche, emana del poder especial que le fuera conferido por esta última con fecha 19 de diciembre de 2007 ante el Notario Público Titular de Osorno, Fernando Muñoz Bertín, y agregado a fojas 17 y siguientes.

**SEXTO:** Que el mismo día en que su puso término al vínculo contractual con la querellada, se efectuó un pago por la suma de \$512.238, correspondiente a lo adeudado por la querellante, cuyo número de cliente es el 11743003, tal como consta en el documento agregado a fojas 15.

**SEPTIMO:** Que con fecha 02 de mayo de 2008 y tal como lo relata doña Katharine Zegers Rusche en su denuncia de fojas 1 y siguientes, se pagó el ultimo saldo adeudado por la querellante a Telefónica Móviles S.A., la que tiene el código cliente número 11743003, correspondiente al celular 74766406 y por la suma de \$82.544, lo que se acredita con el documento agregado a fojas 16.

**OCTAVO:** Que a pesar de lo expresado en los considerandos anteriores, Telefónica Móviles Chile S.A., siguió generando cobros a la denunciante por los servicios telefónicos a los cuales había puesto término, tal como se acredita con la boleta electrónicas agregas en autos desde fojas 29 a fojas 34.

**NOVENO:** Que sin perjuicio de lo señalado anteriormente, la empresa denunciada, envió a doña Katharine Zegers Rusche correos electrónicos durante el año 2008 y 2009, tal como se acredita con los documentos agregados desde fojas 35 a fojas 48, en los que se le comunica que figura en sus registros una deuda impaga.

**DECIMO:** Que el testigo Eduardo Méndez Vásquez, en su declaración de fojas 51, señala que: "Tomé conocimiento de los hechos, atendido Katharine me contó que al viajar a Nueva Zelanda había contratado un roaming, el cual nunca funcionó y debido a esto, ella desde el extranjero le solicitó a su papá que desasiera el contrato con Movistar quienes se negaron y siguieron facturando hasta una fecha que no puedo especificar pero que hasta esta fecha todavía le arroja una deuda impaga y en la cual me consta que ha recibido carta de cobranza por una empresa externa a Movistar".

**DECIMO PRIMERO:** Que conforme a los antecedentes, elementos de juicio y pruebas rendidas, que se han señalado en los considerandos precedentes, este sentenciador estima que se

encuentra acreditada la efectividad de los hechos analizados en los considerandos precedentes y que estos acorde a lo previsto en los artículos 12 y 23 Ley N° 19.496, son constitutivos del tipo infraccional correspondiente, motivo por el cual se dará lugar a la denuncia interpuesta.

## **2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DECIMO SEGUNDO:** Que conjuntamente con la acción infraccional, la actora ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 1 y siguientes, solicitando que la empresa Telefónica Móviles S.A, sea condenada al cese y anulación de los cobros improcedentes y al pago de \$800.000 por concepto de daño moral, el que se sustenta en las constantes molestias que le han provocado los cobros sin fundamentos, realizados por el proveedor.

**DECIMO TERCERO:** Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados como la configuración del tipo infraccional correspondiente y los perjuicios ocasionados, existiendo relación de causa a efecto entre la acción cometida y el daño producido y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas de la manera que se indicará.

**DECIMO CUARTO:** Que en cuanto a los cobros que el proveedor a efectuado a la demandante y la mantención de ésta dentro de su registro de deudores, tal como se ha acreditado en los considerandos precedentes, es injustificada e improcedente, razón por la cual deberá eliminar de sus registros de deuda a la demandante Katharine Zegers Rusche.

**DECIMO QUINTO:** Que respecto del daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la persistencia del proveedor en orden a seguir manteniendo en sus registros una deuda que la demandante canceló, con el consiguiente perjuicio de no poder contratar nuevos servicios con Telefónica Móviles Chile S.A., le ha debido producir graves molestias y un daño a su imagen, el crédito y prestigio a la demandante, perjudicándola en la comunicación con sus clientes, tal como lo expresa el testigo Eduardo Méndez Vásquez en su declaración de fojas 51, la que al punto de prueba, perjuicios ocasionados, responde "A esta fecha todavía presenta deuda pendientes y me consta que se le niega todo tipo de nuevas adquisiciones de nuevos equipos, ya que registra deudas, esto ha conllevado a que Katy, no pueda renovar sus equipos y que prácticamente esté desconectada ya que trabaja en terreno en la empresa Colún y sé que tiene que desplazarse bastante atendido su trabajo en terreno. Visiblemente a veces la veo molesta, ya que el cobro de las facturaciones es totalmente ilegal ya que consta que su padre lo solicito oportunamente con un mandato". En consecuencia, en opinión de este sentenciador, teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$500.000, se estima suficiente para reparar el daño causado.

**DECIMO SEXTO:** Se agregarán a estas sumas los reajustes e intereses, desde el mes de julio de 2012 hasta el día del pago efectivo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**DECIMO SEPTIMO:** 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 la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **KATHARINE ANITA ZEGERS RUSCHE** en contra de **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A.**, representada por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio fiscal, por haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al haber seguido realizando cobros a la denunciante, a pesar del término que ésta efectuó de los servicios telefónicos contratados y la mantención como deudora en los registros de la proveedora. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por doña **KATHARINE ANITA ZEGERS RUSCHE** en contra de **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A.**, representada por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, en cuanto se condena a la demandada para que, dentro del plazo de 30 días desde que la presente sentencia se encuentre firme o ejecutoriada, elimine de sus registros de deuda a la demandante por los servicios telefónicos correspondientes a los móviles números 74766406 y 74766407 y en cuanto se le condena, a pagar a la actora, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), por concepto de daño moral, por las razones indicadas en el considerando DECIMO QUINTO, todo lo anterior con reajustes e intereses desde el mes de abril de 2008 hasta el día del pago efectivo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496.

C) Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil, por no haber sido totalmente vencida.

**ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA**  
Rol N°5.845-2013.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



CERTIFICADO:  
Que la presente fotocopia es fiel de su original  
Osorno, 19 MAYO 2014 de \_\_\_\_\_  
**CERTIFICO:** Que la presente sentencia se encuentra firme o ejecutoriada  
Osorno, 19 MAYO 2014

*[Handwritten signature]*