

CHILLAN, VEINTICINCO DE JULIO DE DOS MIL CATORCE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que a fojas 19 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **CLAUDIO ESTEBAN RODRÍGUEZ SEPÚLVEDA**, estudiante, domiciliado en calle Vega de Saldías N° 1184, Chillán, en contra de **TELEFÓNICA MÓVIL CHILE S.A. (MOVISTAR)**, representada legalmente por doña Ximena Contreras Bustos, ambos domiciliados en calle Arauco N° 583, Chillán, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se las acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas legales y al pago de la suma de \$7.100, por concepto de daño material, \$5.000.000, por concepto de daño moral, y \$824.000, por concepto de lucro cesante, con costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 31 de julio de 2013 concurrió a la empresa Movistar, sucursal Chillán, a contratar un servicio de telefonía móvil, siendo atendido por un ejecutivo comercial, el cual le señaló que él ya mantenía un contrato con la empresa, consistente en un plan de telefonía por tres líneas telefónicas, existiendo además hasta la fecha una deuda pendiente que ascendía a la suma de \$23.000; que dichas líneas nunca habían sido solicitadas por el actor, quien realizó el respectivo reclamo; que con fecha 08 de agosto del mismo año la demandada envió a uno de sus ejecutivos hasta su domicilio, quien le señaló que debía dirigirse a una notaría pública a firmar unos documentos, a lo que él se negó rotundamente; que dicho contrato cuenta con su supuesta firma, huella dactilar y datos personales.
- 2.- Que a fojas 32 comparece doña **XIMENA GEORGINA CONTRERAS BUSTOS**, ingeniero comercial, domiciliada en calle Arauco N° 583, Chillán quien manifiesta al Tribunal ser la jefa de sucursal de la empresa

Telefónica Móvil Chile S.A. (MOVISTAR), y en relación con la denuncia de autos, señala que el cliente se acercó a la sucursal el día 31 de julio de 2013 indicando que desconocía unos planes contratados a su nombre, por lo que se le tomó el reclamo y se envió a análisis, verificando que se había incurrido efectivamente en un acto indebido, por lo que se procedió a eliminar las líneas y realizar las respectivas notas de crédito. Agrega que dichas ventas no las efectúa Movistar, sino un dealer, que es una empresa externa encargada de las ventas a clientes. Finalmente manifiesta que en cuanto a la visita de la empresa al domicilio del demandante, ello no es efectivo, ya que de la sucursal que ella representa nadie fue a realizarle ninguna visita.

3.- Que a fojas 53 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante, asistido por su apoderado, y de la parte denunciada y demandada, quien lo hace a través de agente oficioso, el cual no ratifica su actuar dentro de tercero día, por lo que se estimará que comparece por sí sola. La parte denunciante y demandante ratifica sus acciones en todas sus partes, con expresa condenación en costas; las acciones se tienen por contestadas en rebeldía de la parte denunciada, según resolución de fojas 65 vta. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce. La parte denunciante y demandante civil ratifica la documental de autos y acompaña certificado médico emitido por la psicóloga Ninfa Vargas Daure; rinde testimonial consistente en las declaraciones de Oriana del Pilar Reyes Contreras, José Ramón Bustamante Montero y Karen Catherin Constanza Cáceres Provoste.

4.- Que a fojas 66 y siguientes rola Ord N° 000849, de fecha 25 de febrero de 2014, emitido por el SERNAC, que remite al Tribunal copia del reclamo interpuesto por el denunciante Rodríguez Sepúlveda ante el SERNAC y de la consecuente respuesta emitida por MOVISTAR, en la que se señala que el denunciante efectivamente registra la activación de tres líneas telefónicas asociadas a su RUT, y al cursar el respectivo reclamo se

realizó el término del servicio telefónico el día 19 de agosto de 2013; que asimismo, el área especialista de fraudes de la empresa denunciada determinó que la activación del plan fue consecuencia de un acto indebido, por lo que se procede a realizar los descuentos correspondientes, dejando regularizados los cobros de la línea.

5.- Que a fojas 106 y siguientes rola Informe Policial N° 1019 emitido por la BRIDEC, el cual establece la efectividad de los hechos denunciados.

6.- Que de la prueba documental rolante en el proceso ha quedado demostrada la efectividad de los hechos denunciados por el actor, por cuanto a fojas 18 y 32 la denunciada y demandada reconoce la activación de un plan telefónico asociado al RUT del actor, a consecuencia de actos indebidos. Que de la testimonial rendida, los testigos Reyes Contreras y Bustamante Montero aparecen como testigos de oídas respecto de los hechos denunciados, por lo que su testimonio solo sirve como base a una presunción judicial, que al no haber sido desvirtuada por la contraria y tener el carácter de gravedad y precisión suficientes, adquieren valor de plena prueba respecto de lo declarado. Que la testigo Cáceres Provoste se encuentra conteste con la parte que lo presenta, por lo que su testimonio constituye plena prueba.

7.- Que en vista de lo analizado en el numerando anterior ha quedado demostrado que la empresa TELEFÓNICA MÓVIL CHILE S.A. (MOVISTAR) vulneró el artículo 23 de la Ley 19.496, por cuanto en la venta de un bien, ha actuado con negligencia asignándole un plan de servicio telefónico al actor, sin que éste lo hubiere contratado, haciendo uso de sus datos personales, firma y huella dactilar, causándole con ello un menoscabo debido a la deficiencia en la calidad y seguridad del servicio, reconociendo la denunciada en el proceso que la efectividad de la denuncia.

8.- En consecuencia, y considerando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado a la convicción de que la denunciada

deberá responder por la responsabilidad que le cabe en la infracción del artículo 23 de la Ley 19.496.

9.- Que Claudio Esteban Rodríguez Sepúlveda, demandó a Telefónica Móvil Chile S.A., sucursal Chillán, por los hechos relatados en el numerando 1 de esta sentencia, por la suma de \$7.100, por daño material o emergente, \$5.000.000, por daño moral, \$800.000, por lucro cesante, más \$24.000, por los días que perdió de trabajar en el supermercado Abarrotes San Carlos; sin embargo, las sumas señaladas no aparecen acreditadas en la causa sub lite, es así que los \$7.100 de daño emergente se pretendió acreditar con siete boletas de locomoción colectiva, correspondientes a seis líneas de taxi de diferentes recorridos, que no dicen relación con ninguna circunstancia señalada por el denunciante y demandante en sus libelos, además de un comprobante de recarga de teléfono de \$2.000 a su número telefónico 79147335, el día 09 de agosto de 2013, a las 11:43 horas, de Max Fácil, y otro comprobante de CLARO, por \$2.000, que señala como fecha 08/12 09:59:55 al mismo número y una boleta de compraventa por \$300 que no se indica a qué corresponde; los antecedentes descritos no son para nada suficientes para acreditar el daño emergente; respecto al daño moral, no existe en autos antecedente alguno que sirva de sustento a éste, lo mismo ocurre con el lucro cesante y teniendo además presente que existe constancia en autos que la solicitud de servicio objeto de la litis tiene fecha 34 de junio de 2013; la solicitud de análisis por no reconocimiento de contrato es de fecha 31 de julio de 2013 y el término del servicio lo efectuó Telefónica Móvil Chile S.A, el 19 de agosto de 2013, hechos indubitados que no fueron desvirtuados, vale decir que las líneas telefónicas que supuestamente el demandado habría contratado se las pusieron en su cuenta durante un mes y 26 días, lo que originó una deuda de \$23.000, la que fue abonada por la empresa sin ningún costo para el demandante, por lo que al dar lugar a la demanda por él solicitada habría un evidente enriquecimiento sin causa de éste.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

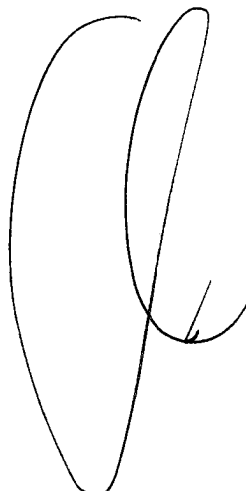
VISTOS además lo prescrito por los artículos 3, 23 y 24 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287 y los artículos 1698 y 2330 del Código Civil, **SE RESUELVE:** 1) Que se condena a la empresa **TELEFÓNICA MÓVIL CHILE S.A. (MOVISTAR)** al pago de una multa equivalente a **20 UTM**, según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496. 2) Que no se hace lugar a la demanda interpuesta por don **CLAUDIO ESTEBAN RODRÍGUEZ SEPÚLVEDA** en contra de la empresa **TELEFÓNICA MÓVIL CHILE S.A. (MOVISTAR)**, representada por doña Ximena Georgina Contreras Bustos, por concepto de indemnización de daño emergente, moral y lucro cesante, por no haberse acreditado en autos. 3) Que cada parte pagará sus costas.

Si la multa no fuera pagada dentro del quinto día, despáchese orden de arresto.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.





Chillán, seis de octubre de dos mil catorce.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** en lo apelado, la sentencia apelada de veinticinco de julio último, escrita de fojas 110 a 114.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

R.I.C.: 65-2014 Crimen.

RECIBIDO

Paola