

## CAUSA ROL 5996-13

CHILLAN, DIECIOCHO DE JULIO DE DOS MIL CATORCE.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 27 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **DOMINGO EDUARDO DÍAZ RETAMAL**, ingeniero eléctrico, domiciliado en calle Vega de Saldías N° 880, Chillán, en representación de Sociedad Comercial Telestereo S.A., en contra de **CLARO CHILE**, representada legalmente por doña Ingrid Barra Castillo, ambos domiciliados en calle El Roble N° 580, 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 \$800.000, por concepto de daño patrimonial, y \$2.000.000, por concepto de daño moral, y que se retrotraigan los efectos de la negligente prestación de servicios entregado por la denunciada, consistentes en retirar de Dicom los antecedentes de mora producidos por la demora en la respuesta a las solicitudes de cálculo y/o pago de las facturas que no corresponden a los meses de noviembre y diciembre del año 2012. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: que el día 11 de octubre de 2012 realizó un cambio en el plan de empresa con Claro Chile S.A., a través de su ejecutiva Pamela Acuña Gallegos, plan que solo era necesario por un mes, haciéndosele entrega de ocho chips, con el compromiso de volver al plan inicial transcurrido el mes señalado; que el día 16 de noviembre de 2012 solicitó por escrito la finalización del plan con las ocho líneas adicionales y el día 26 de noviembre de 2012 el ejecutivo Iván Allendes Bizama le informa que dará de baja las ocho líneas; que sin embargo, en la cuenta siguiente el cobro se mantuvo, haciendo el respectivo reclamo al mismo ejecutivo el día 18 de diciembre de 2012 y luego nuevamente el día 30 de enero de 2013; que así pasaron los meses asignándole nuevos ejecutivos comerciales y realizando nuevos reclamos, suspendiéndole el servicio telefónico por mantener las cuentas impagas, el

cual le fue devuelto el día 12 de julio y suspendido nuevamente el día 01 de agosto; que a la fecha de la denuncia han transcurrido más de diez meses sin que la demandada le ofrezca una solución; que junto con la mala gestión de la denunciada respecto de las líneas telefónicas adicionales contratadas, agrega que también mantenía contrato por dos módem, los cuales al funcionar mal derivaron en la solicitud de baja de uno de ellos el día 31 de octubre de 2012 y luego del segundo, con fecha 28 de febrero de 2013, cuentas que tampoco se dejaron de cobrar a tiempo, acumulándose la deuda sin que hasta la fecha se solucione el problema.

2.- Que a fojas 52 comparece doña **INGRID GISELA BARRA CASTILLO**, secretaria, domiciliada en calle Vega de Saldías N° 116, depto 2B, Chillán, quien manifiesta al Tribunal no ser la representante legal de la empresa denunciada, sino que se desempeña como jefa de oficinas en la sección de Servicio al Cliente, agregando que el representante legal es don José Manuel Ríos, domiciliado en calle Cochrane N° 53, en Concepción. Con respecto a la denuncia de autos, señala que no se encuentra al tanto de los hechos, ya que no se trata de su área de trabajo, sin embargo al leerla indica que el jefe de ventas a la fecha era el señor Valeria y que en la práctica, cuando un cliente tiene un plan empresa, dependiendo de cuántas líneas tenga, se le asigna un ejecutivo de mantención de cartera, que es quien soluciona los problemas; que en este caso al denunciante se le vendieron 8 líneas y debe haber tenido más desde antes.

3.- Que a fojas 61 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciada **CLARO CHILE S.A.**, debidamente representada, y en rebeldía de la parte denunciante. La parte compareciente solicita el rechazo de la denuncia, agregando que los hechos no son efectivos, toda vez que la finalización de las líneas se realizó en la fecha solicitada por el cliente y la deuda existente es por líneas utilizadas por el cliente y no canceladas. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce por la inasistencia de una de ellas. La

compareciente acompaña como prueba documental contratos con Claro Chile y sus anexos.

4.- Que a fojas 104 y siguientes rola Informe Policial N° 79/00119, emitido por la BRIDEC, el cual no aporta nuevos antecedentes a la causa.

5.- Que a fojas 115 se lleva a efecto la audiencia de conciliación decretada por el Tribunal como medida para mejor resolver, con la asistencia de la parte denunciante, quien lo hace por sí solo, y de la parte denunciada, asistida por su apoderada. Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

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 4 la ejecutiva de ventas Pamela Acuña Gallegos, en correo electrónico de fecha 26 de noviembre de 2012, reconoce que el denunciante contrató 8 líneas telefónicas adicionales, todas con equipo propio, por lo que no tenía amarre a contrato por 18 meses y se podía retirar cuando él así lo estimare conveniente, sin necesidad de cancelar costos adicionales a su plan. Luego a fojas 5 queda de manifiesto que el denunciante solicitó el día 16 de noviembre de 2012 la finalización del servicio contratado y a fojas 3, Iván Allendes Bizama, asesor clientes empresa de la denunciada, le señala en correo electrónico de fecha 26 de noviembre que solicitará la baja de las 8 líneas adicionales, ya que se había enviado la carta de finalización. Que al día 30 de enero de 2013 las líneas aún no eran dadas de baja, acumulándose los cobros en cada cuenta mensual, siendo el denunciante atendido por diversos asesores comerciales, como se evidencia a fojas 6 y 9, sin que éstos dieran solución al problema, suspendiéndole el servicio telefónico por morosidad, desbloqueándolo en respuesta a sus constantes reclamos y suspendiéndolo nuevamente por los mismos motivos, para finalmente la denunciada enviar el día 02 de septiembre de 2013 carta al denunciante informándole que su deuda sería publicada en el boletín comercial Dicom/Equifax el día 09 de septiembre de 2013, por cinco documentos

vencidos, por una suma total de \$1.269.126, que corresponden 5 facturas emitidas en las siguientes fechas: 05/12/2012, factura N° 4143308, por \$282.961; 05/01/2013, factura N° 4224011, por \$327.113; 05/02/2013, factura N° 4279420, por \$238.787; 05/03/2013, factura N° 4335336, por \$197.278; y 05/04/2013, factura N° 4390157, por \$222.987.-

7) Que en vista de lo analizado en el numerando anterior ha quedado demostrado que la empresa CLARO CHILE S.A. vulneró los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto no ha respetado fielmente los términos del servicio contratado, impidiéndole poner término a éste en la fecha en que lo solicitara, causándole con ello un claro menoscabo que va desde cobros indebidos hasta el envío de sus antecedentes comerciales al boletín comercial Dicom/Equifax. En primer lugar se le continuó facturando el servicio por 22 líneas telefónicas, habiéndose dado de baja 8 de ellas en el mes de noviembre de 2012, hasta que la deuda el 08 de agosto de 2013 ascendía a la suma de \$1.856.599.- Que luego de reclamar en innumerables ocasiones el denunciante renuncia a todos los servicios contratados con la empresa demandada, la cual nuevamente hace caso omiso de dicho aviso, para finalmente enviar al boletín comercial sus antecedentes de morosidad.

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 a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

9.- Que el recurrente Domingo Eduardo Díaz Retamal, demando a CLARO CHILE S.A. la suma de \$2.800.000, la que se desglosa en \$800.000 por daño patrimonial y \$2.000.000 por daño moral, o la suma superior o inferior que el Tribunal determine; que el daño patrimonial se desprende del mes y quince días que se cobró de más por las 8 líneas que no se dieron de baja en su oportunidad y que a juicio de este sentenciador

se puede determinar de la diferencia del plan de las 22 líneas que tiene un valor de \$317.280 y el valor del plan de 14 líneas, que es de \$189.360 mensual, lo que arroja una diferencia de \$127.920 mensuales y 15 días que corresponden a \$63.960, lo que hace un total de \$191.880; en relación a la cuenta de los dos módem que por tener un mal funcionamiento fueron dados de baja y cuyo cobro de facturas asciende a la suma de \$233.998, hacen un total de \$425.878, no existiendo en autos otro antecedente que permita establecer que el daño patrimonial excedió a la suma indicada, además, el demandante demandó por daño moral \$2.000.000, lo que no fue debidamente acreditado, sin embargo, de acuerdo a los antecedentes de la causa sub lite, que fueran analizados de acuerdo a la sana crítica, se dio por establecido que CLARO CHILE S.A. remitió al boletín comercial DICOM los antecedentes de Díaz Retamal por las facturas impagas que se derivaron de los hechos analizados, quedando de esta manera en evidencia el daño que a la sociedad comercial Telestereo S.A., representada por Díaz Retamal, se le ocasionó, por lo que este sentenciador regulará prudencialmente éstos, debiendo el demandante pagar a CLARO CHILE S.A. las facturas impagas que no digan relación con estos hechos y que dejaron de pagarse a fin de que se dilucidara la situación en comento, todo ello una vez que la sentencia quede ejecutoriada y cumplida.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

**VISTOS** además lo prescrito por los artículos 3, 12, 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 el artículo 1698 del Código Civil, **SE RESUELVE:** 1) Que se condena a la empresa **CLARO CHILE S.A.** 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 se acoge la demanda interpuesta por don

**DOMINGO EDUARDO DÍAZ RETAMAL** en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, representada por doña Pamela Barra Castillo, la cual deberá pagar al demandante la suma de \$425.878, por concepto de indemnización por daño emergente (y \$1.000.000, por concepto de daño moral, y se eliminen los antecedentes del denunciante del boletín comercial Dicom/Equifax, a costa de la vencida, en un término de 15 días desde la notificación de la presente sentencia.) **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, veintidós de septiembre de dos mil catorce.**

**V I S T O:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del motivo 9.- que se elimina y con la siguiente modificación:

En la parte resolutive se elimina el contenido del numeral 2)

**Y teniendo en su lugar, y además presente:**

**1°.-** Que al deducir apelación la parte demandada solicitó, en síntesis, que se rechazara la demanda, absolviendo a su representada de pagar las sumas a que fue condenada o se les rebajara.

Adujo en su apelación que el demandante no compareció al comparendo de estilo por lo que su prueba documental no fue incorporada por lo que no pudo ser analizada. Enseguida señaló que reconoce el error en cuanto a la demora de dar de baja las ocho líneas solicitadas por el actor por lo que se debió reajustar las facturas, sin perjuicio del resto que se mantiene en mora.

Enseguida expresó que respecto de la multa impuesta por el tribunal de 20 UTM, esta es desproporcionada, ya que la propia ley 19.496, en su artículo 24 establece parámetros proporcionales y racionales los cuales el sentenciador debe observar a la hora de imponer una multa, lo cual en el presente caso no respetaron.

Y por último en relación con el daño moral a que fue condenada, solicitó su rechazo en atención a que este no fue acreditado por el actor y porque además, se trata de una persona jurídica que no cuenta con la capacidad de sentir aflicciones o pesares.

**2°.-** Que, en cuanto al daño patrimonial a que fue condenada la demandada, este será desestimado, ya que al deducir demanda civil el actor, solicitó que se le reparara el daño patrimonial en la suma de \$800.000, sin indicar con precisión cómo arribó a tal suma, ni tampoco rindió las probanzas necesarias para acreditarlos.

**3°.-** Que, en relación al segundo aspecto de la apelación respecto de la multa a que fue condenada la demandada, a juicio de estos sentenciadores, en atención a los antecedentes expresados en la causa, aparece que dicho gravamen aplicado es desmedido, por lo que se le rebajará prudencialmente a 10 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal.



PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES DE CHILLAN

4º.- Que, en lo tocante a la indemnización por daño moral a que fue condenada la demandada, este será rechazado, ya que al efecto, el actor no rindió prueba alguna, por lo que se revocará en lo que dice relación con dicho rubro, la sentencia en revisión.

5º.- Que, en relación con la orden del tribunal a eliminar los antecedentes del actor en el Boletín Comercial DICOM /EQUIFAX, en el plazo de 15 días desde la notificación de la presente sentencia, ello se dejará sin efecto, atendido el reconocimiento del denunciante infraccional de la deuda que mantiene con la empresa telefónica denunciada tanto en la denuncia infraccional como en los correos electrónicos que se acompañaron, sin perjuicio de sus acciones legales que pudiera deducir en la sede correspondiente para eliminar dichos antecedentes.

Por estas reflexiones y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y Ley 18.287, **se revoca** la sentencia de dieciocho de julio último, escrita de fojas 116 a 121, que condenó a la empresa Claro Chile S.A. al pago de las sumas de \$425.878 y de \$1.000.000 por conceptos de indemnización de perjuicios por daño emergente y moral respectivamente, a don Domingo Eduardo Díaz Retamal, como asimismo, en la parte que ordena que se eliminen los antecedentes del denunciante del boletín comercial Dicom/Equifax a costa de la vencida, en un término de 15 días desde la notificación de la presente sentencia, y en su lugar se resuelve que se deja sin efecto dichos pagos, como asimismo, la eliminación de los antecedentes ordenada por el tribunal.

**Se confirma**, en lo demás apelado dicho fallo, con declaración que se reduce el pago de la multa a beneficio fiscal a que fue condenada la denunciada infraccional a 10 Unidades Tributarias Mensuales por haber incurrido en la infracción señalada en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el Ministro Claudio Arias Córdova.

**ROL 61-2014-CRIMEN.**

*[Handwritten signatures and marks]*

