

Calamacinco de octubre de dos mil doce.

Vistos:

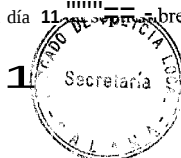
A fojas 17, aparece denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 Y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Mario Orellana Mary, abogado, domiciliado en calle Madame Curie N° 2362, departamento N° 33, Calama, en contra de Entel P.C.S. Comunicaciones S.A. representado para efectos del art 50, por el administrador del local o jefe de oficina, doña Claudia Rojas Martínez, ambos domiciliados en calle Sotomayor N° 2033. Con fecha 01 de septiembre del 2008, celebra contrato con la denunciada y demandada ENTEL P.C.S., el cual está vigente y consiste en prestación de servicio de telefonía y otras prestaciones. Consistentes en: servicio Roaming internacional, servicio Roaming SMS internacional, servicio Roaming multimedia internacional. Quedando una incertidumbre de la forma de cobro, precios y tarifa, en lo relativo al servicio de internet móvil Roaming el cual figura como Servicio Adicional por la suma de \$ 1.716.670. La mencionada suma del todo abusiva es producto de la falta de información por parte de Entel respecto de la actora. Ya que el proveedor no informó en forma precisa, clara y expedita a la actora el valor de la tarifa por el cobro de dicho servicio. Sería una infracción a las normas que rigen la presentación del servicio a la luz de la ley 19.496.

A fojas 41, aparece contestación por escrito de la querella y demanda.

j.~\Cln\~d<%, "Cln~\~"\d 1.~\~d"?;I;I<:\Q~\~",d 'd~k.,\I;l \\. \\.I~\~6.\ó.~ 'd\I;I'>CQ)\I\ \.~A>~\~Cln'd

del actor de la parte denunciante y demandante de Entel pes, el habilitado de derecho Cln dCln Marcos Flores Fernández. La querellante y demandante ratifica su querella y demanda, solicitando costas. La querellada y demandada viene en contestar querella y demanda mediante minuta escrita, se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibíendose la causa a prueba. La denunciante y demandante ratifica documental acompañada a fojas I a 16 en todas sus partes. Y viene en este acto en acompañar copia de notificación de Entel de fecha agosto 2012, respecto de la modificación del contrato de prestación de servicios telefónicos. Luego rinde documental la parte querellada y demandada acompañando lo siguiente: contrato de suministro de servicio telefónico móvil de fecha septiembre 2008, resumen de cobros con folio N° 75980842 a nombre de Mario Orellana Mary set de cinco comprobantes de requerimiento otorgado a nombre de don Mario Orellana Mary por parte de empresa Entel P.C.S. No se rinde prueba testimonial por ambas partes. Se llama a absolver posiciones a doña Claudia Rojas Martínez, fijándose para tal efecto el día 11 de octubre del 2012.

1



ES COPIA: { A Se ORIGINAL

A fojas 92, rola absolución de posiciones.

CONSIDERANDO:

Primero: Que, se ha presentado denuncia en contra de ENTEL P.C.S., por cuanto la actora sufrió de cobros indebidos por parte de la denunciada en lo relativo al servicio de internet móvil Roaming el cual figura como Servicio Adicional por la suma de \$ 1.716.670. Debido a la falta de información al momento de contratar el mencionado servicio, produciendo así daño a la aClora.

Segundo: Que, para acreditar los hechos acompaña copia de contrato de suministro de servicio público telefónico móvil, de fecha 01 de septiembre 2008 que rolan a fojas 1 a 16.

TERCERO: Que, a fojas 41 don Bruno Aguirre Rojas, abogado viene en contestar por escrito querrela y demanda civil por ENTEL P.C.S.: 1.- Niega la efectividad de las imputaciones efectuadas por la actora, en razón que ENTEL P.C.S. ha actuado en todo momento con total y estricto apego a las normas contractuales y legales que rigen la materia, sin incurrir en infracción alguna. 2.- En lo relativo al servicio de roaming internacional, la denunciada no f~a las tarifas por lo que no puede incorporarlas en sus contratos, cumpliendo la denunciada su obligación de informar que las tarifas son definidas en base a 5 zonas, lo que es informado a través de su página Web, call center y stands en aeropuertos. 3.- Que no el relativo a la contratación de servicios por parte del Señor Orellana Mery, este fue habilitado en el momento de la suscripción del contrato el cual fue habilitado con fecha 01 de septiembre del 2008, siendo responsabilidad del cliente solicitar el bloqueo de uno o más dichos servicios. 4.- Que el actor reconoce la utilización de los servicios, por lo que no es un hecho controvertido la utilización de los mismos. Además alega que es deber del cliente informarse debidamente y responsablemente antes de la utilización de cualquier servicio, además Entel PCS en todo momento actuado con absoluta y total diligencia. 5.- Que los cobros realizados por concepto de roaming internacional se encuentran totalmente ajustado a lo inicialmente pactado por las partes, cobrando estrictamente lo utilizado por el señor Orellana Mery. 6.- Respecto a la improcedencia de la indenmización de perjuicio, la denunciada no ha incurrido en responsabilidad infraccional ya que su obrar se ha ajustado correctamente a las normativas legales. 7.- En lo relativo al daño alegado por la actora, la demandada afirma que este es improcedente ya que el actor efectivamente utilizó el servicio de roaming internacional, que se acredita con documentos acompañados, debiendo la parte denunciante probar los hechos causante de los daños.



ES COPIA FIEL AL ORIGINAL

CUARTO: En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art.50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, se ha llegado a acreditar los siguientes hechos: a) Efectivamente se ha establecido la existencia del mencionado servicio de roaming internacional contratado por don Mario Orellana Mery; b) Se estableció también que dicho servicio fue utilizado por el querellante; c) Que a simple vista y teniendo en consideración las máximas de la experiencia, dichos costos resultan excesivos; d) Que la querellada ha reconocido que en el contrato en cuestión no se señalaban los costos de operación del servicio y que tampoco existían medios eficientes para obtener dicha información (posición 10 a 15 fojas 92-93); e) Dice, pero no prueba de manera alguna, que dichos montos no dependen de ellos como prestadores de servicio sino de terceros (no sabemos quienes ni cuantos) y finalmente tampoco prueba, cuales fueron los costos cobrados por las hipotéticas empresas por la prestación de dichos servicios. Lo único que no puede aceptarse que se trate de una suerte de cheque en blanco que se llene de manera arbitraria y discrecional por la querellada como se pretende en su defensa; ello atenta contra el principio de buena fe contractual. Por estas razones se dará lugar a la acción infraccional interpuesta y se condenará en definitiva. Estaríamos en consecuencia ante una cláusula abusiva en los términos que señala el artículo 16 letra g) de la ley 19.496 pues existe un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato. La posición 23 (fojas 91) es clara en este sentido.

QUINTO: Que, ha quedado probado que el responsable de esta irregularidad es el querellado y demandado (ENTEL p.e.S.) toda vez que al momento de contratar los servicios en cuestión, jamás se fijaron de montos o tarifas, o medios objetivos y transparentes para su justa fijación, produciéndose así un desequilibrio importante en las obligaciones recíprocas de los contratantes.

SEXTO: Que habiéndose constatado la infracción, de conformidad con el artículo 23 correspondela aplicación de la sanción respectiva. En efecto, se ha establecido la existencia de una negligencia por parte de la denunciada, misma que ha ocasionado daños en la persona de la actora, toda vez que la actora efectivamente uso el servicio contratado, pero ignorando el valor total que incurriría en hacerlo, constituyendo así infracción a la ley 19.496 por parte de la denunciada ENTEL p.e.S sin perjuicio de lo que se dirá a continuación respecto de la indemnización de daños.

En cuanto a lo civil:



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SEPTIMO: Que se ha presentado demanda civil por don Mario Orellana Mery contra de ENTEL P.C.S., solicitando el pago de una suma de \$ 1.716.670, como consecuencia de incumplimiento de las obligaciones establecida en la ley 19.496 en su art 50 y concordantes (daño material), Funda su demanda en que la infracción del demandado, en su negligencia en la prestación der servicios de Roaming internacional, produciendo en la actora dafio patrimonial con los resultados nocivos consecuentes.

OCTAVO: Que contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; atendido que Ente P.C.S ha actuado en conformidad a la ley 19.496, sin incurrir en infracción alguna. Argumentado que el servicio de Roaming internacional, Ente! no fija las tarifas no pudiendo incorporalas a sus contratos, luego argumenta que es deber de la actora habilitar y deshabilitar los servicios, los cuales efectivamente utilizo la actora y cuyo hecho no es controvertido, argumenta además que Ente! P.C.S cumplió en todo momento con su deber de informar. Finalmente alega la improcedencia de la indemnización de perjuicio toda vez que no habría efecto de causalidad para existir responsabilidad.

NOVENO: Que al haberse acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar a los solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daño derivados del incumplimiento de! proveedor; y por lo demás, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que por la falta de información por parte del proveedor ENTEL P.C.S. al momento de contratar la actora el servicio de Roaming Internacional, provocó que la actora consumiera el mencionado producto sin el debido respaldo de información que permita un consumo responsable y seguro, causando así dafio efectivo a la persona de la actora. Tampoco se estableció, como en derecho correspondía, los reales valores cobrados por terceros' a EnteJ, como afirma en su defensa.

Se dará lugar por ello a lo demandado por concepto de dafio, porque el mismo ha existido, sin perjuicio de señalar que habiéndose prestado un servicio el mismo debe ser valorado prudencialmente de manera tal que el tribunal reducirá prudencialmente dichos costos a la mitad, debiendo hacerse devolución al consumidor de un\ suma de \$ 858.335.

DECIMO: En cuanto a las costas, se condenara a la querellada y demandada al pago de las mismas.



ES COPIA **r** SU ORISINAL

1 - me me ce

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 16 letra g) y 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil,

SE DECLARA:

I - Que se hace lugar a la acción infraccional y en consecuencia se condena a ENTEL P.C.S., al pago de una multa ascendente a 15 UTM por haber infringido la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Se acoge demanda civil y en consecuencia se condena a la demandada al pago de la suma de \$ 858.335, correspondiente a daño Material, sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III. - Se condena en costas a la demandada.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 43.466.

Dictada por Manuel Pimentel Mena Juzgado de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL

SU ORIGINAL

Antofagasta, a tres de mayo de dos mil trece.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, y se tiene además, presente:

PRIMERO: Que la demandada y denunciada Entel PCS Telecomunicaciones S.A., se ha alzado en contra de la sentencia condenatoria que aplica una multa y acoge la demanda civil por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, haciendo consistir el agravio en seis aspectos principales y uno subsidiario. En efecto, se sostiene que la sentencia cornete una grave imprecisión porque Entel PCS desvirtuó la presunta infracción imputada pues quedó demostrado que el Servicio Roaming International fue efectivamente contratado y utilizado a entera conformidad del denunciante, demandante y querellante Mario Orellana Mery, de manera que no es posible concluir que a simple vista existan cláusulas abusivas; además también cornosegundo punto se insiste en que no pudo incurrir en la infracción porque es una mera entidad recaudadora pues se trata de una empresa concesionaria de servicio público de telefonía móvil digital que trabaja mediante una concesión otorgada por el Estado de Chile, que rige obviamente sólo en el territorio nacional, mientras que el Servicio Roaming Internacional es para los clientes que viajan al extranjero con el objeto emitir mensajes de texto o navegar por internet desde su equipo PCS y toda comunicación cursada en el extranjero con los clientes se realizan bajo las redes de los operadores extranjeros locales, quienes determinan los cobros pero en ningún caso la denunciada, quien actúa como mera



ES COPIA DEL ORIGINAL

no concurrencia de una gravedad, debiese acorde con el monto de la sanción, pidiendo la rebaja por una amonestación o una multa de un monto menor.

SEGUNDO: Que no habiéndose alzado el querellante infraccional y demandante civil, no cabe sino avocarse exclusivamente a la existencia la infracción y a la posibilidad de la rebaja de la multa impuesta, según las peticiones del apelante.

TERCERO: Que no hay duda sobre la efectividad del pago efectuado por el denunciante en la suma de \$1.744.195 que se desprende del documento de fs. 84 que no registra saldo anterior, a junio del año 2012, de manera que la conclusión lógica por el gasto o consumo efectuado en la boleta que debió pagarse el 10 de abril de 2012 ha desaparecido, lo que hace coherente la conclusión del Juez a qua en cuanto expone como daño material la suma fijada en la sentencia.

CUARTO: Que en lo esencial y sin perjuicio del razonamiento efectuado por el Juez de la instancia, no hay controversia del consumo efectuado en la utilización del celular en el extranjero y que están individualizados en los documentos de fs. 53 y siguientes, como también en los acompañados junto con la querella y demanda civil, de los cuales no ha existido impugnación sobre el contenido de los mismos. Así por ejemplo a fs. 13 Y 14 figura:

"T.Personal-Argentina con duración de 41217 Y un cobro de \$164.868".

"T.Personal-Argentina con duración de 159780 Y un cobro de \$639.120, el primero el 17 de febrero a las 01:38:59



7

y el segundo el mismo 17 de febrero a las 16:04:22".

Así entre el día 17 Y 18 de febrero de 2012 hay gastos por \$639.000, \$94.000, \$11.000 y \$331.000.

QUINTO: Que si bien en el contrato celebrado con el denunciante según la propia empresa Entel se hace referencia que el Servicio Roaming Internacional se encuentra habilitado automáticamente y que el cliente asume la responsabilidad de pago de las llamadas que emite, las que recibe como también el tráfico de internet móvil que genera bajo esta modalidad, esta obligación constatada y suscrita en el contrato, debe ir aparejada con la individualización clara y precisa de la tarifa.

SEXTO: Que el artículo 3° letra b) establece como derecho del consumidor, la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, lo que implica que la empresa Entel pes no cumple con el cometido legal al informar a su cliente sobre los bloques tarifarios o como ella misma señala zonas tarifarias, sin entregar la información mínima y adecuada para un cálculo básico sobre el costo del consumo. De hecho la referencia efectuada precedentemente a un gasto desproporcionado en sólo dos días de utilización de servicios que no fueron llamadas telefónicas y que están individualizadas bajo la sigla "BAM" que no explica la propia boleta demuestra inequívocamente este incumplimiento, porque cualquiera sea el número o tipos de zonas tarifarias, la empresa está obligada a entregar los datos mínimos que permitan una referencia a los costos del servicio que se va a utilizar, para que el consumidor pueda



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

advertir su precio y decidir libremente el uso de servicio, sobre todo si las sumas cobradas exceden con creces los precios normales, ningún uso de celular por un par de horas, como reconocen las partes, en dos días puede tener un valor cercano al millón de pesos chilenos, lo que demuestra la omisión de la empresa de Telecomunicaciones y desde todo lo relacionado al desconocimiento de las cláusulas abusivas y carácter recaudadora de los mismos. Además el sólo hecho de no fijar las tarifas no le exime de su obligación establecida en el artículo 3 en comento, porque el servicio lo presta ella y todo lo relacionado con los canales de información, deben vincularse directamente al servicio prestado a través de la empresa demandada, quien es la obligada a dar cumplimiento con la especificación del servicio ofrecido, determinación del precio y como la ley señala, características relevantes que incluye el uso y el valor, por lo que de acuerdo a este razonamiento no cabe sino confirmar la sentencia.

SEPTIMO: Que no obstante lo anterior y sólo a mayor abundamiento la empresa demandada Entel pes Telecomunicaciones S.A., en el documento de fs. 75 acompañado por ella misma y denominado comprobante de requerimiento refiere un "roaming suspendido por superar \$300.000. Se activará a su regreso a Chile" respecto justamente de Mario Orellana Mery querellante y demandante civil, documento que demuestra claramente la falta de control de la propia empresa ya que el servicio se utilizó en distintos horarios y en la actividad denominada 24E T.Personal-Argentina del 17 de febrero del 2012 a las 16:04 horas se utilizó el servicio con



ES COPIA ~SU

ORIGINAL

REGISTRADO

una duración de "159780" que cobró por ese sólo hecho \$639.120, por consiguiente era evidente que debió haber suspendido el servicio según sus propias reglas y si así no lo hizo, ha demostrado que ni siquiera su propio sistema computacional pudo captar los gastos excesivos, en cuanto a hacerla coincidente o explicable con alguna tarifa regular aunque sea por zonas de los servicios utilizados por el demandante.

OCTAVO: Que por lo razonado y establecido la infracción ha quedado acreditada específicamente por no haber individualizado correctamente la tarifa del servicio ofrecido y establecer una cláusula abusiva en cuanto al uso de roaming Internacional. Teniendo presente la forma como se ha litigado, el hecho de haberse prescindido de una tarifa adecuada para poder explicar los gastos y que no se haya reconocido la situación tan evidente en cuanto no operaron sus propios sistemas a propósito de documentos acompañados por la empresa misma, no cabe rebajar la multa por los conceptos señalados.

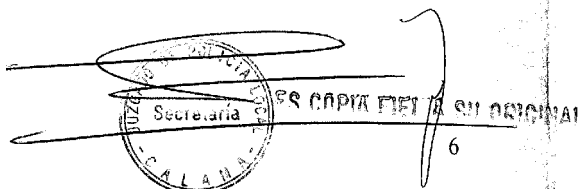
Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la Ley 18.290, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia de fecha cinco de octubre del año dos mil doce, escrita a fojas 108 y siguientes.

Se deja constancia que se hizo uso de lo dispuesto en el artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales.

Regístrese y devuélvanse.

Rol. 270-2012.

Redactó el Ministro Titular Sr. Oscar Clavería Guzmán.



le

Y $\wedge$ J iI/P7t-

~

	Pronunciada	por la	Primera Sala	integrada	por los
Ministros	Sra. Laura Soto	Torrealba,	Sr. Osear	Claveria	
Guzmán y	Abogado Integrante	Sr. Victor	Hugo Toloza	Zapata.	
Autoriza	el Secretario	Subrogante	Sr. Cristian	Pérez	
Ibacache,					

ent

En Ant *gasta, a* ***h*** *de* *'*

otifiqué por el Estado Diario
la sentencia que antecede.

~1A

SU OhlG