

La Florida a veinticuatro de febrero de dos mil catorce

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 27 y siguientes, e indagatoria de fojas 32 **JOSE ANTONIO REYES BARRA**, trabajador independiente, cédula de identidad n° 6.553.746-K, domiciliado en calle Santa Adriana N°7261 Block C Depto 32, La Florida interpone denuncia en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que en el mes de febrero de 2012 contrató los servicios de la denunciada para tener Internet fija de 14 MB y WIFI por un monto de \$23.000 mensuales y fijos, empresa que instalo en su casa los elementos para contar con el servicio contratado, pero luego de unos días noto que la velocidad de los 14 MB contratados era más lenta de lo que necesitaba y que la empresa no cumplía con lo MB ofrecidos, por lo que procedió a reclamar inmediatamente vía telefónica a la empresa por varios meses y solo en el mes de noviembre concurrió un técnico de la empresa quién le señalo que con el aparato instalado "modem" nunca tendría los 14 MB contratados por lo que procedió a cambiárselo, efectivamente producto de este cambio mejoró en algo el servicio pero no lo suficiente, pues se quedaba pegado en ocasiones. Agrega que aun pagando el servicio se lo cortaron, y que además con posterioridad a la visita del técnico, en el mes de diciembre de 2012 le facturaron una deuda de \$41.000 sin ninguna razón por cuanto en su contrato se estableció que debía pagar solo \$23.000 mensuales, ante lo cual concurre nuevamente a la empresa para poder regularizar dicha situación. El denunciante señala que en virtud de todos los problemas ocasionados por la deficiencia del servicio proporcionado por la empresa Claro procedió a reclamar ante el SERNAC y ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entidad gubernamental que mediante decreto procedió a sancionar a la empresa denunciada.



2.- Que por la misma presentación de fojas 27, y rectificación de fojas 34 y 58 el denunciante deduce demanda civil de indemnización y perjuicios en contra de la empresa **CLARO CHILE S.A.**, representada por Jean Paolo Peirano Bustos, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida El Salto 4001 piso 10, Huechuraba, por infracción a la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la demandada le cancele la suma total de \$ 25.000.000, correspondiendo a daño directo la suma de \$ 10.000.000, a lucro cesante la suma de \$10.000.000 y a daño moral la suma de \$ 5.000.000, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 45 rinde declaración indagatoria en representación de la empresa CLARO CHILE S.A. don Eduardo Rosas Monsalves, Abogado y expone que efectivamente el denunciante es cliente de Claro y que mantiene activo a la fecha un plan de internet, por el cual presentó reclamo ante SERNAC y ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamos que fueron contestados en tiempo y forma por sus representados. Agrega que de acuerdo a los registros de la empresa se le han efectuado diversos reajustes y devoluciones al denunciante.

4.- Que a fojas 53 el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC) representado para estos efectos por el Abogado Rodrigo Martínez Alarcón se hace parte en la denuncia presentada por JOSE ANTONIO REYES BARRA.

5.- Que a fojas 106 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante REYES BARRA, de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por el Habilitado de Derecho Hernán Riveros Palmiño y de la parte denunciada y demandada CLARO CHILE S.A., representada por el Habilitado de Derecho Juan Burgos Aravena.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains text that is partially obscured by the signature but appears to include 'SERNAC' and 'CHILE'.

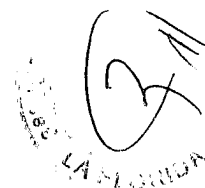
La parte de REYES BARRA ratifica en todas sus partes la denuncia, demanda y declaración indagatoria; Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de MONICA IVONNE TORT GONZALEZ, Psicóloga, cédula de identidad nº 7.082.449-3, domiciliada en calle Vital Apoquindo Nº1055 Depto 1047 H, Las Condes; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 26 consistente en: a) copia de nómina de resolución de reclamo ante Subsecretaría de Telecomunicaciones; b) copia de resolución de reclamo de suministro de Subsecretaría de Telecomunicaciones a empresa Claro Chile S.A. (Comunicaciones) de fecha 22/03/2013; c) copia de Decreto de Subsecretaría de Telecomunicaciones Resolución Exenta de Nº 02652/13 de fecha 02/03/2013; ch) copia de formulario de reclamos ante Subsecretaría de Telecomunicaciones nº 21782; d) fotocopia aviso de corte de suministro de internet de empresa Claro Chile a don José Reyes Barra; e) copia formulario de reclamo de SERNAC de fecha 11/12/2012 número de caso 6605742; f) copia carta respuesta de empresa Claro Chile S.A. a SERNAC de fecha 26/12/2012; g) copia orden de trabajo; h) copia comprobante de atención de reclamo de cliente José Reyes Barra ante empresa Claro Chile S.A. y i) copia de set de doce estados de cuenta de cliente José Reyes Barra a empresa Claro Chile S.A.

La parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR; rinde prueba documental consistente en: copias de las denuncias presentadas por don José Reyes Barra dando cuenta que las infracciones de la empresa denunciada son reiteradas en el tiempo.

La parte de CLARO CHILE S.A., contesta por escrito pidiendo el rechazo de la denuncia y demanda civil señalando que efectivamente el señor Reyes contrató los servicios Hogar que Claro ofrece consistentes en Internet fijo y WiFi , y que si bien es cierto que el denunciante presentó problemas de velocidad al navegar por internet variando entre 8 y 10 MB como lo señalo en su reclamo ante SUBTEL como ante



SERNAC, su representada efectuó sus descargos en tiempo y forma y procedió en reiteradas oportunidades a efectuar descuentos por los inconvenientes manifestados por el denunciante. En ese mismo sentido señala que el servicio reclamado corresponde a un comportamiento estadístico que depende de muchos factores que no siempre se mantienen constantes en el tiempo, tales como estructuras del ambiente físico de la vivienda, cantidad de usuarios en el entorno inmediato o condiciones atmosféricas y/o climáticas, las cuales pueden dificultar el nivel de conectividad en su servicio, como lo reconoce la propia SUBTEL en su Resolución Exenta N° 02652/13. Agrega que finalmente el servicio prestado por Claro se ajusta plenamente a la norma vigente. Y rinde prueba documental consistente en: a) formulario de reclamo del denunciante ante SUBTEL de fecha 02/01/2013; b) respuesta de Claro Chile S.A. a reclamo de fecha 18/01/2013 informando descuento; c) carta a su representada al denunciante de fecha 04/03/2013 informando nuevo descuento; ch) formulario de reclamo de denunciante ante SUBTEL de fecha 20/02/2013; d) respuesta de Claro Chile S.A. de fecha 24/04/2013 informado al denunciante por cheque de devolución; e) print de pantalla de cuenta corriente de su representada señalando el monto del cheque por devolución; f) formulario de reclamo del denunciante ante SUBTEL de fecha 21/08/2013 y g) respuesta de Claro Chile S.A. a reclamo de fecha 27/08/2013.



6.- Que a fojas 121 pasan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que la empresa denunciada y demandada CLARO CHILE S.A., representada por Jean Paolo Peirano Bustos, ambos ya individualizados, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los

Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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*", por cuanto ha tenido un actuar negligente y descuidado respecto del consumidor REYES BARRA, toda vez que como proveedor de un servicio técnico de alta complejidad tiene la obligación al momento de contratar con un usuario señalarle que el servicio ofrecido está sujeto a muchas variables, las que son conocidas con anterioridad por la denunciada y demandada, quién en autos y por sus propios dichos indica lo siguiente "factores que no siempre se mantienen constantes en el tiempo, tales como estructuras del ambiente físico de la vivienda, cantidad de usuarios en el entorno inmediato o condiciones atmosféricas y/o climáticas, las cuales pueden dificultar el nivel de conectividad en su servicio", circunstancias todas que nunca estuvieron en conocimiento del denunciante y que además no permitieron que a REYES BARRA, se le entregara el servicio ofrecido y contratado por él, causándole por ende en definitiva un abierto menoscabo a dicho consumidor.

2.- Que a mayor abundamiento la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mediante Resolución Exenta N° 02652/13 emite pronunciamiento en relación a la denuncia presentada por la parte de REYES BARRA, sobre los mismos hechos del caso en comento, y acoge la presentación en contra de la empresa denunciada y demandada de autos y señala en su resolución que CLARO CHILE S.A deberá proveer el servicio de internet de conformidad a la velocidad contratada.

3.- Que en ese orden de ideas si bien pueden ser atendibles las consideraciones técnicas argumentadas en autos por la actora CLARO CHILE S.A, en definitiva tanto la resolución de un organismo técnico



como es la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de la propia Ley del Consumidor lo obligaba a cumplir con la velocidad contratada.

4.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa denunciada y demanda **CLARO CHILE S.A.**, representada por Jean Paolo Peirano Bustos, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama don **JOSE ANTONIO REYES BARRA**, a fojas 27 y siguientes y 58, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden en total a la suma de **\$1.000.000**, correspondiente al daño moral ocasionado, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946. En cuanto al daño directo y lucro cesante reclamado, estos no serán acogidos por no haberse acreditado en autos.

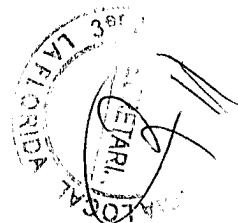
5.- Que no se acoge la tacha interpuesta respecto de la testigo MONICA IVONNE TORT GONZALEZ, toda vez que no consta en autos que la amistad declarada por la testigo deponente en autos sea de aquellas calificadas como intimas por la ley, la jurisprudencia y la doctrina, y que no le permita ser imparcial en sus dichos, por lo tanto este Sentenciador en conformidad a la sana crítica considerara su testimonio como admisible, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 25, 26, y 27 de la Ley 19.496; 14 y 16 de la Ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia de fojas 27 y siguientes y condénese a la empresa denunciada **CLARO CHILE S.A.**, representada por Jean Paolo Peirano Bustos, ambos ya individualizadas, al pago de una multa de **50 U.T.M.**, por haberse cometido la infracción aludida en el considerando uno de este fallo.-



La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal.

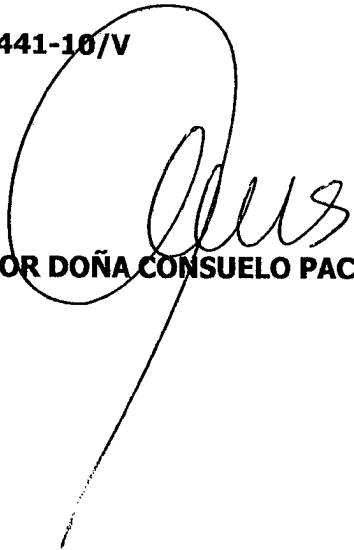
2.- Acógesse la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 27, y rectificación de fojas 34 y 58, en cuanto se condena a la empresa demandada **CLARO CHILE S.A.**, representada por Jean Paolo Peirano Bustos, ambos ya individualizadas a pagar a **JOSE ANTONIO REYES BARRA**, la suma total de **\$ 1.000.000 (un millón de pesos)**.-, correspondiendo al daño moral causado, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley, según lo indica el artículo 27 de la Ley 19.496, fijándose como día de la infracción el 1 de febrero de 2012, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas. La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.-

3.- No ha lugar a la tacha interpuesta por la parte de **CLARO CHILE S.A.** respecto de la testigo de la parte de **REYES BARRA** doña MONICA IVONNE TORT GONZALEZ, atendido lo señalado en el numeral quinto de la parte considerativa, del presente fallo.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 101441-10/V


Dictada por Doña Consuelo Pacheco, Juez Titular



C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil catorce.

A fojas 151: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veinticuatro de febrero de dos mil catorce, escrita a fojas 122 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-596-2014.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

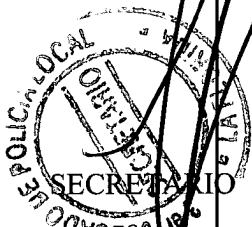
TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA

La Florida,

15 OCT 2014

Notifico a Ud. Que en el proceso N° 101.441, se ha dictado con fecha 13/10/2014, la siguiente resolución:

Cumplase.-



ACTUARIO: 10- P.MARTINEZ

REGISTRO DE SENTENCIAS

10 NOV. 2014

REGION METROPOLITANA

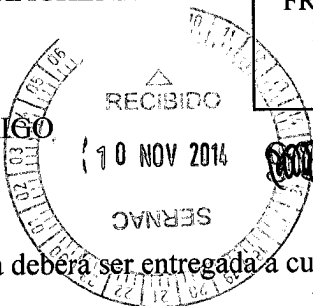


TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
LA FLORIDA
ARGENTINA N°8555 P. 17 V MACKENNA

ROL: 101.441-2013
CERTIFICADA N° :

FRANQUEO CONVENIO
Resolución Exenta N°
1982, Santiago-12

SEÑOR
MARTINEZ ALARCON RODRIGO
TEATINOS N°333, PISO 2,
SANTIAGO



Conforme Ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier este Domicilio

9300



le

