

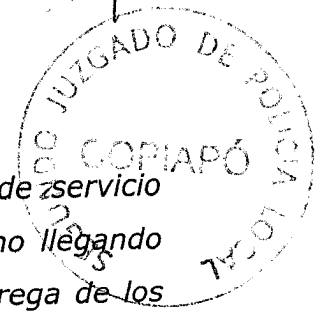
f. trescientos veintidos / 322



Copiapó, diecinueve de Enero de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 240 rola denuncia infraccional presentada por don **ZVJEZDAN JANKO FUENTES STIPELKOVICH**, Cedula Nacional de Identidad N° 17.302.598-k, domiciliado en calle Los Copihues N° 730, Comuna de Caldera, en contra de la empresa **"ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A."** Rol Único Tributario N° 96.806.980-2, persona jurídica de su giro, representada por don **ANTONIO BUCHI BUC**, Cedula de Identidad N° 9.989.661-2, ambos domiciliados en Avda. Andrés Bello N° 2711, Piso 14, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por haber infringido disposiciones de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Narra como hechos fundantes de la denuncia que con fechas 22, 23, 24 y 27 de febrero de 2012 suscribió con la demandada un total de 64 contratos de servicio telefonía móvil e internet de banda ancha, distribuyéndose de la siguiente forma: **a)** 53 contratos por un monto individual de \$50.990 por 800 minutos mensuales equivalentes a \$3.179.470; **b)** 3 contratos por un monto individual de \$19.990 de minuto ilimitados de banda ancha móvil equivalentes a \$59.170; **c)** 3 contratos de \$14.990 por minutos ilimitados equivalentes a \$44.970; **d)** 1 contrato de \$16.990 por minutos limitados y; **e)** 4 contratos por 500 minutos equivalentes a \$179.960, pactándose el pago de cada una de los contratos los días 15 de cada mes durante 18 meses a contar del 24 de febrero de 2012 fecha en que comenzó el uso de los servicios. Que los servicios contratados duraron solo 8 días ya que el 3 de marzo del mismo año la denunciada suspendió los servicios en forma injustificada. Que en la misma fecha de la suspensión el denunciante se acercó a las dependencias de la denunciada ubicadas en el Mall Plaza Real a objeto de enterarse respecto a los motivos por los cuales se suspendieron los servicios contratados y subsanar la situación, señalándole la jefa del local que debían anularse los contratos de telefonía y devolver los equipos entregados para acceder nuevamente a los servicios pudiendo recontractar solo 6 líneas telefónicas; que en virtud de lo expuesto y el perjuicio laboral que la situación le acarreaba presentó el mismo día un reclamo ante la Subsecretaría Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones, a objeto que Entel PCS restituyera los servicios que había suspendido injustificadamente. Que ante el reclamo presentado ENTEL PCS informó a la Subsecretaría: *"que el denunciante había contratado los servicios como representante de una empresa, comprometiéndose a que el mismo día presentaría los antecedentes respectivos de ésta, situación que nunca ocurrió, impidiendo a ENTEL analizar los registros comerciales de la empresa contratante, incumpliendo los requisitos establecidos por la*

f. treinta y tres mil trescientos / 323



Compañía para otorgar un crédito y contratar un suministro de servicio público de telefonía lo que impidió se perfeccionara el contrato no llegando nunca a concretarse por la falta de diligencia del actor en la entrega de los antecedentes, información requerida al llenar la solicitud respectiva". Al no entregarse una solución al problema y estando disconforme con lo señalado por Entel PCS a la Subsecretaría en respuesta al reclamo deducido y debido a que los servicios contratados los hizo como persona natural, bajo su nombre y Rut, sin señalar nunca una razón social o Rut de una empresa, reiteró el reclamo a la Subtel el 4 de abril de 2012. El 8 de mayo del mismo año la Subsecretaría acogió el reclamo y ordenó a ENTEL PCS restablecer inmediatamente el suministro telefónico e indemnizar al reclamante por corte injustificado de suministro, hasta el efectivo restablecimiento del suministro telefónico en virtud de lo dispuesto en la normativa sectorial, toda vez que la reclamada no acompañó documento alguno que acreditara, que el corte del servicio se debía a caso fortuito o fuerza mayor. Que Sin embargo ENTEL PCS no cumplió lo decretado por la Subsecretaría, por lo que con fecha 18 de diciembre de 2012 ingresó nuevamente una denuncia por incumplimiento, ya que además la denunciada habría continuado cobrando los servicios no otorgados manteniendo una deuda de \$26.293.377 suma que se refleja en 9 documentos emitidos por la denunciada correspondiente a los meses de Febrero a Octubre de 2012, resultando improcedente el pago ya que el servicio jamás se repuso. Que el 26 de diciembre de 2012 ENTEL PCS remitió el oficio N° 9413 al jefe de fiscalización de la Subtel en el cual señala que con fecha 7 de septiembre de 2012 se informó del cumplimiento dado a la resolución N° 04822 /12 de fecha 8 de mayo de 2012, dando a conocer en el mismo documento que según los registros figuraban 9 documentos impagos por la suma de \$26.293.377. El 1 de abril de 2013 la Subtel mediante ordinario N° 2256 DGR N° 145 dirigido a su persona da por cumplida la resolución 04822/12 según lo informado por la denunciada señalando al respecto: "Es del caso mencionar que en septiembre de 2012 la reclamada realiza cumplimiento a lo ordenado, descontando los 24 días sin servicio de boleta N° 26785257 al tener un valor de \$43.001. El cargo fijo asociado al móvil reclamado a este valor asciende a \$33.291 más una indemnización de \$83.927 totalizando \$117.218, monto rebajado a través de la nota de crédito N° 1842251, lo que se ajusta a lo ordenado en la resolución en comento". Señala el denunciante que los hechos mencionados constituyen infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496, las que reproduce, señalando que la conducta del denunciado significa infracción a las disposiciones citadas ya que no cumplió con el servicio señalado ocasionándole perjuicios, pidiendo se acoja la denuncia a tramitación

y se le sancione condenándolo al pago de una multa. Por el Primer otrosi de la presentación y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ENTEL PCS a quien individualiza, solicitando se le condene a pagar por concepto de daño material la suma de \$33.610.000 constituido por viajes, alimentación, disposición del tiempo laboral para realizar tramites, recargas telefónicas de prepago las cuales comprendían los mismos minutos de uso de telecomunicación del incumplimiento de los contratos y la pérdida de contactos laborales. Por concepto de daño moral demanda la suma de \$30.000.000 configurados por las molestias laborales, agresiones físicas, pérdida de honra y buena fama pública ante grupos empresariales, la atención descortés e indiferente de que fue objeto y el desgaste emocional que la situación le provocó tanto a su persona como a la de sus socios. Por el segundo otros acompaña documentos que individualiza consistentes en: Factura electrónica N° 32418520 de Movistar; Consulta de situación Tributaria, Copia de Carne de Identificación, Respuesta de Entel PCS a la Subsecretaria de Transportes y Telecomunicaciones; Formulario de Reclamo Subtel N° 289035; Resolución de Reclamo Subtel N° 04822/2012; Formulario de denuncia Subtel N° 320517; Carta respuesta Entel PCS a Subtel; Copia de respuesta Oficio N° 9413 DG N° 780; Oficio ordinario respuesta Subtel a reclamante; Copia Registro Requerimiento Entel PCS de fecha 29 de marzo de 2012; Carta respuesta empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A.; Copia Registro Requerimiento ante Entel PCS de fecha 31/05/12; Copia Registro Requerimiento Entel 2541456; Copia Requerimiento a Entel 2541447; Requerimiento Entel de fecha 8 de mayo de 2012; Requerimiento Entel de fecha 24 de mayo de 2012; Requerimiento Entel de fecha 5 de junio de 2012; Requerimiento Entel de fecha 6 de junio de 2012; Requerimiento Entel 2577798; Requerimiento Entel 2601663; Copia Factura N° 26785257 emitida por Entel; Facturas Emitida por Entel 26918338; Factura Entel 27052466; Factura Entel 28190425; Factura Entel 28326971; Factura 2464743; Factura 28602614; Factura 2846743; Copia de 36 contratos de suministro; Facturas Entel N° 65745683 y 1373322 y detalle estado de cuenta Entel PCS de fecha 6 de abril de 2013, agregándose los documentos de fojas 1 a 239. Por el tercer Otrosi, señala que comparecerá personalmente y por el Cuarto Otrosi solicita designación de receptor ad-hoc. **2)** A fojas 253 se reciben las acciones a tramitación. **3)** A fojas 255 se despacha exhorto al Juzgado de Policía Local de Turno de La Condes; **4)** De fojas 257 a 271 se agrega exhorto sin diligenciar; **5)** A fojas 275 el denunciante efectúa una presentación y en lo principal rectifica denuncia y demanda señalando al representante de la denunciada y demandada para los efectos de notificar las

f. trescientos veintinueve / 325



acciones en esta ciudad identificándola como **MARTA OLIVARES CASTRO** y por el otro si solicita nombramiento de receptor ad.hoc, teniendo el tribunal por rectificadas la demanda en la forma señalada y designando como receptor a doña María Eugenia Prado Godoy, mediante resolución dictada a fojas 276; **6)** A fojas 280 atestado rectorial dando cuenta de la notificación efectuada a la representante de la denunciada y demandada civil en esta ciudad; **7)** A fojas 313 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del denunciante y demandante **ZVJEZDAN JANKO FUENTES STIPELKOVICH** y de la denunciada y demandada civil **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** representada por su abogado y apoderado **MARCELO DIAZ SUAZO**. La denunciante ratifica las acciones deducidas y la denunciada presenta minuta escrita de contestación la que se agrega a la causa de fojas 299 a 312. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La denunciante y demandante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 239 teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. El apoderado de la denunciada acompaña documentos, formándose con ellos, atendido su número dos cuadernos separados. Las partes no rinden prueba testimonial. **8)** A fojas 317 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas ~~311~~ se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 240 don **ZVJEZDAN JANKO FUENTES STIPELCOVICH** presentó denuncia infraccional en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, persona jurídica de su giro representada por doña **MARTA OLIVARES CASTRO**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colipi N° 484, Oficina 110 H. Funda su acción señalando que los días 22, 23, 24 y 27 de febrero de 2012 suscribió 64 contratos de servicios de telefonía móvil e internet de banda ancha con la denunciada, que 53 contratos fueron por 800 minutos mensuales por un monto individual de \$59.990 monto total de \$3.179.470; 3 contratos de minutos ilimitados de banda ancha móvil por la suma individual de \$19.990 y un total de \$59.970; 3 contratos por minutos limitados por la suma individual de \$14.990 y total de \$44.970; 1 contrato por minutos limitados por la suma de \$16.990 y, cuatro contratos por 500 minutos por la suma individual de \$44.990; que el uso de los servicios comenzó el 24 de febrero suspendiéndose unilateralmente por parte de la denunciada los servicios el

f. tescuato, peñoles 13/46

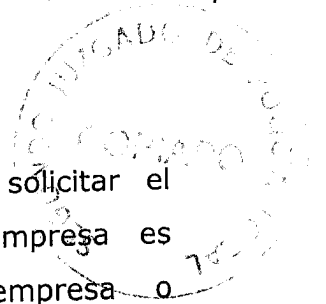
día 3 de marzo de 2012. Que, al concurrir a las oficinas de **ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A.** con el objeto de requerir información sobre lo sucedido se le señaló que los contratos celebrados tenían que ser anulados y devolver los equipos que le habían entregado y que luego de dicha operación solo podría acceder a 6 líneas telefónicas. Que por las razones expuestas efectuó un reclamo ante la Subsecretaría Ministerial de Telecomunicaciones (Subtel) para que la denunciada le restituyera los servicios injustificadamente suspendidos. Que al requerir la Subtel información a Entel PCS esta última argumentó que el actor había celebrado los contratos como representante de una empresa, comprometiéndose al momento de la suscripción a entregar los antecedentes de su representada lo que no ocurrió, siendo este el motivo por el cual con fecha 3 de marzo de 2012 se procediera a la suspensión de los servicios porque no se habían perfeccionado los contratos, no llegando nunca a concretarse por la falta de diligencia del denunciante en la entrega de los antecedentes requeridos. Que ante la respuesta otorgada el denunciante reiteró el reclamo a la Subtel haciendo presente que él suscribió los contratos como persona natural, el organismo con fecha 8 de abril de 2012 dispuso que Entel PCS S.A. restableciera inmediatamente el suministro telefónico e indemnizara por el corte injustificado. Sostiene que la denunciada nunca cumplió con esta resolución de la Subtel, por el contrario, continuó cobrando por servicios que suspendió unilateralmente el 3 de marzo de 2012, manteniendo el denunciante en razón de ello una deuda con la empresa que ascendería a \$26.293.377.

SEGUNDO: Que, para el denunciante los hechos narrados constituyen infracción a los artículos 3 letra e); 12 y 23, de la ley 19.496 disposiciones legales que consigna textualmente en su libelo, sin señalar sin embargo de que manera tales disposiciones fueron infraccionadas por la denunciada.

TERCERO: Que, al realizar la denunciada sus descargos mediante minuta agregada de fojas 299 en adelante, reconoció que efectivamente el actor obtuvo 64 equipos telefónicos de alto valor pero de manera totalmente irregular lo que consta en los registros entre el 22 al 24 de febrero de 2012. Señala que suscribió 58 líneas nuevas y migró 6 líneas de prepago a plan, realizándose dichas operaciones en distintas horas y lugares, que con la ejecutiva Karin Asenjo en Ejecutiva Comercial Sucursal Copiapó contrató 19 líneas; con la ejecutiva Marilyn Andrea Baldo en Dealer Copiapó 11 líneas; con la ejecutiva Flavia Liz Valle en Dealer Copiapó 29 líneas, y con el ejecutivo Andrés Pardo en Dealer Copiapó 5 líneas. En dichas oportunidades el denunciante compareció tanto como persona natural así como representante

de **URBANX PRODUCCIONES**, en este ultimo caso comparecieron como representantes legales el actor y dos sujetos individualizados como **JOHN YAÑEZ TAPIA** y **ESTEBAN CASTRO GARCÍA**. Indica el denunciado que cuando se contrata un número tan alto de servicios, en este caso 64, asociados a equipos de alto valor con cuota inicial \$0 es preciso seguir un procedimiento que consiste en evaluar la capacidad económica de la sociedad o empresa respectiva. Que 64 equipos equivalen a más de \$25.000.000 suma que no puede ser entregada como crédito a cualquier persona natural o jurídica. Que el procedimiento de control y corroboración de información económica del ó de los contratantes se vio vulnerada debido principalmente a la conducta del actor quien realizó las contrataciones en días distintos, en distintas sucursales y con distintos ejecutivos, que al parcializar de esta manera la adquisición de los equipos logró vulnerar los controles más estrictos que implican acompañar documentación suficiente para acreditar la solvencia y seriedad de la sociedad para realizar este tipo de contrataciones, de esta forma y vulnerando el denunciante los sistemas de control, tuvo acceso a 64 equipos telefónicos sin pago alguno los que por sus características resultan ser los más caros del mercado. Que Entel PCS efectúa una revisión semanal de las contrataciones, y al efectuar la revisión correspondiente logró tomar conocimiento que entre los días 22 al 24 de febrero se habían realizado una serie de contrataciones que finalizaron con la adquisición de 64 equipos asociados a diversos planes empresa. Que ante esta situación y al hecho que el actor nunca presentó documentación relativa a la empresa que señaló representar se le solicitó la documentación correspondiente a sus respaldos económicos la que nunca fue presentada y luego de un análisis realizado por el área de fraudes de Entel PCS se procedió a suspender los servicios por estimar que los equipos habían sido adquiridos fraudulentamente. Que, a partir de la información recabada y la conducta que el denunciante ha mantenido es posible concluir que Entel PCS S.A. fue víctima de un fraude por parte del denunciante el que buscó acceder a los equipos de más alto valor del mercado sin tener que pagar nada por ellos para luego comercializarlos a través de las páginas de internet. Explica que al momento de contratar la conducta del denunciante fue sospechosa, lo que queda demostrado por el hecho que fraccionó la contratación de los equipos a objeto de evitar un control exhaustivo por parte de Entel. Que luego de las contrataciones ingresó una serie de solicitudes de desbloqueo de equipos, lo que tiene por objeto la liberación del equipo respectivo para que pueda utilizarse con chips de cualquier compañía. Que la conducta descrita es extraña ya que supuestamente la contratación efectuada por el denunciante con Entel PCS S.A. se fundaba en el funcionamiento de su empresa, siendo sospechoso que

f. trescientos veinticinco / 300



solo dos días después de concretar la contratación comience a solicitar el desbloqueo de los equipos ya que el fundamento de los planes empresa es precisamente que todo el equipo que forma parte de dicha empresa o sociedad pueda comunicarse entre sí a menos costo lo que pierde toda razón de ser cuando el equipo en cuestión es usado con chips de otras compañías. Más adelante asevera que durante todo el tiempo transcurrido el denunciante nunca ha pagado nada relacionado a los contratos celebrados con la denunciada, cuestión que resulta relevante si se considera que a pesar que el día 3 de marzo de 2012 se suspendió el servicio a las líneas contratadas en exceso y fraudulentamente, la línea 66188321 fue habilitada no pagando el denunciante suma alguna por el servicio utilizado. Posteriormente explica que los equipos de alto valor pueden ser adquiridos bajo contrato de arriendo por 18 meses sin pago de cuota inicial y sin pago de cuota mensual siempre y cuando el cliente se mantenga dentro del plan contratado. Que estos equipos cuyo valor supera cada uno los \$400.000 no son en caso alguno regalados o entregados al cliente por Entel PCS S.A. para que éste pueda venderlos al día siguiente como ocurre en la especie, sino que se subsidia el valor de estos equipos al cliente mientras éstos se mantengan dentro del plan contratado, siendo esta una política de la denunciada y en general de todas las compañías telefónicas en virtud del cual se establece que los clientes pueden suscribir un contrato de arriendo con opción de compra por el equipo pagando todo usuario una cuota inicial y 18 cuotas mensuales, al término del cual el equipo pasa a ser propiedad del cliente. Que en algunas ocasiones, en relación al plan contratado el equipo adquirido se ve subvencionado por Entel PCS S.A. lo que se traduce en que a partir de ciertos planes de telefonía mas costosos Entel pacta una cuota inicial de \$0 y 18 cuotas mensuales las que son subvencionadas mientras el cliente se mantenga pagando los servicios de telefonía. Que en este punto cabe ser categórico al señalar que los equipos a cuota inicial cero no implican desembolso de dinero alguno por parte del cliente como cuota inicial, tampoco implica desembolso mensual siempre y cuando se mantengan las condiciones de arriendo pactado, todo lo cual se le informa al cliente al momento de firmar el contrato. Que cuando se pactan 18 cuotas de arrendamiento mensual, Entel como parte de su política de empresa rebaja mensualmente dichas sumas por lo que de mantenerse las condiciones pactadas, al término de los 18 meses el cliente a pasa a ser dueño del equipo sin haber desembolsado suma alguna de dinero. Que en este caso el cliente suscribió 64 contratos de arrendamiento de equipos con opción de compra, asociados a planes empresa de alto valor, de manera de obtener los equipos a cuota inicial "\$0". Sin embargo el área de fraude de Entel PCS se percató que el actor no cumplía los requisitos para contratar 64 líneas telefónicas

b-tesentor reentime / 3 07

asociadas a dichos planes, solicitándole información complementaria, la que nunca se proporcionó ni por el denunciante ni por su empresa, manteniendo en su poder hasta la fecha los equipos, adeudando por éstos la suma de \$19.488.837. Más adelante explica que la Subtel solo ordenó activar una de las líneas del actor, reembolsando las sumas facturadas por el servicio no prestado, lo que Entel PCS cumplió oportunamente restableciendo la línea y descontando de los \$26.386.764 adeudados en equipos la suma de \$6.897.927, razón por la cual el actor adeuda a la fecha la suma de \$19.488.837 por equipos, sin que a la fecha haya pagado suma alguna por la única línea ordenada activar por la Subtel. Agrega el apoderado de la denunciada que el día 2 de marzo de 2012, esto es, previo a la suspensión de los servicios ordenada por el área de fraudes el actor y sus socios comercializaban los teléfonos adquiridos a cuota inicial "\$0" por internet; que a partir de las investigaciones realizadas por el área de fraude de la empresa se confirmó que el 2 de marzo de 2012 uno de los supuestos socios de **URBANX PRODUCCIONES**, don **JOHN YÁÑEZ**, mismo que figura en uno de los contratos celebrados con Entel PCS publicó en la pagina Web de radio Nostálgica aviso donde promocionaba la venta de celulares nuevos con la siguiente descripción: *"Vendo Celulares Ultima Generación 3G IPHONE Motorola, Atriz, Samsung, galaxy, S2, blackberry, etc. valor comercio \$350.000 y \$650.000, precio radio nostálgica \$200.000, ojo son nuevos, en sus respectivos paquetes, contacto al 91242715, 052.-319833 John Yáñez o Esteban Castro.* Destacando que las personas que aparecen en la pagina Web de la radio promocionando la venta de equipos celulares nuevos, ultima generación, son representantes legales y socios de **URBANX PRODUCCIONES** y los equipos que promueven son los mismos que el denunciante adquirió para si y en representación de **URBANX PRODUCCIONES**, lo que evidencia la existencia de un fraude en contra de Entel PCS S.A., en el que se vio involucrado el denunciante y sus socios **JOHN YÁÑEZ** y **ESTEBAN CASTRO**, quienes vulnerando los sistemas de control de Entel accedieron a 64 equipos celulares de ultima generación bajo pretexto de utilizarlos en planes empresas y por los cuales no han pagado nada, manteniendo vigente como se ha dicho una deuda, con el objeto de venderlos a través de Internet, cuestión que no puede ser atribuida a Entel. Que en conclusión, su representada ha dado estricto cumplimiento a las normas establecidas en la ley 19.496 siendo ella la victima de un fraude que a la fecha le ha reportado perdidas de más de \$26.386.764. Luego el apoderado de la denunciada analiza las disposiciones de la ley 19.497 que se mencionan como infringidas. Señala que no se configura infracción al artículo 3 letra e) ya que en ningún momento Entel ha impedido al denunciante el ejercicio a la

reparación e indemnización de daños materiales o morales, que siempre ha seguido el conducto regular y realizado los descuentos pertinentes ordenados por la Subtel para poner fin al conflicto con el actor, reparando un daño que no causó ya que como se ha dicho Entel PCS S.A. fue víctima de un fraude por parte del actor y sus socios, ya que éstos lograron hacerse a cero costo de equipos de alta generación para luego pretender comercializarlos. Que tampoco se ha infringido el artículo 12 de la misma ley ya que ha dado cumplimiento a lo acordado entre las partes prestando en la forma convenida los servicios contratados por el actor, sin incurrir en incumplimiento y cuando no siguió cumpliendo con dichos contratos fue porque el actor nunca le proporcionó la información requerida a efecto de mantener los servicios habilitados. Que Entel PCS S.A. cumplió las obligaciones contractuales siendo al denunciante quien con sus actuaciones impidió que los contratos celebrados con su representada se cumplieran de acuerdo a las condiciones pactadas. Que tampoco se infringió por Entel PCS S.A. el artículo 23 de la ley mencionada ya que actuó en forma diligente informándole al cliente la necesidad de proporcionar la documentación necesaria para la conservación de los servicios, y ante la negativa del actor siguió los procedimientos adecuados a fin de suspender los servicios, cuestión que no se basa en una actitud negligente sino en la negligencia y dolo del actor al realizar la contratación de los servicios, por lo que solicita que la denuncia sea rechazada.

CUARTO: Que, el denunciante para acreditar sus dichos acompañó los documentos que se agregaron de fojas 1 a 239 consistentes en: **a)** Factura electrónica por la suma de \$579.658 correspondiente al celular 64689322 emitida el 7 de febrero de 2012 con fecha de vencimiento al 15 de marzo de 2012; **b)** Situación Tributaria del denunciante; **c)** Carta de fecha 26 de marzo de 2012 enviada por **ENTEL PCS** al denunciante referida al reclamo dirigido por este último a la Subtel y que fue acogido parcialmente. En dicho documento se reconoce que el denunciante solicitó suministro de servicio telefónico a Entel PCS S.A. bajo la modalidad de contrato, estando sujeta la solicitud de servicio en esta modalidad a la aceptación por parte de la Compañía. Que a la firma del contrato el denunciante se comprometió a entregar los antecedentes de la empresa a la cual representaba lo que no ocurrió impidiendo de esta manera analizar posteriormente su situación contable, incumpliendo así los requisitos establecidos por Entel PCS S.A. para el otorgamiento de un crédito, ya que estos contratos están regidos por un sistema de evaluación de crédito de quien lo solicita, en consecuencia no habiendo acreditado el denunciante estar calificado para otorgarle el servicio solicitado bajo la modalidad de contrato de suministro no se le pueden activar

las líneas cuyos servicios fueron suspendidos el 2 de marzo de 2012. **d)** A fojas 6 resolución de Reclamo de fecha 8 de mayo de 2012 de Subtel a Entel PCS S.A. N° 04822/2012 que acoge el reclamo deducido por el denunciante y ordena a la reclamada restablecer el suministro telefónico e indemnizar al reclamante por corte injustificado hasta el efectivo restablecimiento del suministro telefónico en virtud de lo establecido en la normativa sectorial, toda vez que no acreditó que el corte se haya debido a fuerza mayor o caso fortuito; **e)** A fojas 7 formulario de denuncia de fecha 18 de diciembre de 2012 deducida por el denunciante en contra de Entel PCS por disconformidad con la continuidad del servicio, reclamando como monto \$977.002. Se indica en el formulario que el reclamado no dio cumplimiento a lo dispuesto en la resolución 04822 de fecha 8 de mayo de 2012. Sostiene que la empresa tiene el agravante de seguir cobrando un servicio que no entregó, adjunta boleta con vencimiento al 15 de enero de 2013 por \$26.293.377, que estos cobros se enviaron a una empresa de cobranza externa. **f)** A fojas 8 Carta de fecha 7 de septiembre de 2012 enviado por Entel a la Subtel adjuntando documentación que da cuenta de la forma en que se cumplió con la resolución Exenta N° 04822 /12 por la cual se había solicitado prórroga, se remite copia de carta enviada al reclamante, copia del descuento emitido con nota de crédito, historial de suspensión del móvil, registro de cuentas únicas, la que reclama cliente y la que aplicó el descuento, copia de carta en que se pide prórroga, detalle de cumplimiento, documentos que se agregaron a la causa a fojas 9, 10; **g)** Carta de fecha 26 de diciembre de 2012 remitida a la Subtel por Entel PCS S.A. comunicándole respecto del cumplimiento de la resolución exenta 04822, haciendo presente que el reclamante mantiene 9 documentos impagos ya que no ha pagado los servicios prestados desde su inicio en febrero de 2012 adeudando \$26.293.377; **h)** Ordinario N° 2256 de fecha 1 de abril de 2013 remitido por la Subsecretaria de Telecomunicaciones a Fuentes Stipelcovich, señalándole que mediante resolución exenta 03761 / 12 se acogió parcialmente su reclamo ordenando a Entel PCS S.A. facturar solo el servicio efectivamente otorgado desde el 24 de febrero de 2012 hasta la suspensión del mismo y restablecer inmediatamente el servicio suspendido al reclamante y realizar el descuento señalado en el considerando 10 y pagar la indemnización indicada en el considerando 12 o restituir aquellas sumas que hubiese pagado el reclamante con reajustes e intereses. Que se solicitó un informe a Entel PCS S.A. para conocer de que manera daría cumplimiento a la resolución exenta 03761/12. Que la reclamada informó que el servicio fue activado el 24 de febrero de 2012, que se suspendió el 3 de marzo del mismo año por falta de antecedentes comerciales, esto con el fin de poder establecer el crédito asociado al contrato; que el 26 de marzo de 2012 se

f. tusantos tumbado, 009 / 332

restablecieron los servicios y que el 1º de junio el titular cambió el número del móvil manteniendo las mismas condiciones comerciales. Que en diciembre de 2012 la reclamada cumple la resolución exenta descontando los 24 días sin servicio, rebajando \$117.218 lo que se ajusta a la resolución exenta, que si el denunciante no está conforme con lo indicado puede presentar un recurso administrativo, que sin embargo la situación se encontraría regularizada y si no puede recurrir a los tribunales ordinarios de justicia; **i)** De fojas 15 a 25 comprobantes de requerimientos presentados por el denunciante a Entel PCS S.A. de fechas 29 de marzo, 8, 24 y 31 de mayo, 5, 6 y 21 de junio 20 y 21 de julio todos del año 2012, respecto de los móviles números 66188319; 66188321; 88118585; 76582240; 56290152 y 69170582. **j)** De fojas 26 a 32 facturas electrónicas emitidas por Entel al denunciante de marzo a septiembre de 2012 por \$3.544.996, \$3.532.749; 3.554.788; 3.666.746; \$.068.480 \$18.713.836 y \$22.587.273; **k)** De foja 35 a 100 detalles de cobro de móvil, de servicios contratados, servicios consumidos; **l)** De fojas 101 a 237 diferentes contratos de suministros de servicios públicos telefónicos móvil, arriendo banda ancha, arriendo equipos telefónicos entre **ENTEL PCS, FUENTES STIPELCOVICH y URBANX PRODUCCIONES;** **m)** Reclamo del denunciante a la Subtel insistiendo en reclamo inicial por no estar conforme con la respuesta entregada por la empresa quien le cortó el suministro de 64 líneas telefónicas contratadas; **n)** Fojas 239, estado de cuenta.

QUINTO: La denunciada acompañó como prueba documental documentos, los que atendido su volumen se distribuyeron en dos cuadernos separados consistentes en: **a)** 17 copias de contratos de suministro de servicio público telefónico móvil de fechas 22, 23 y 24 de febrero de 2012 y sus respectivas copias de anexo B; **b)** 8 copia de contratos de arriendo de equipo telefónico con opción de compra de fechas 22, 23 y 24 de febrero de 2012; **c)** 4 copias de facturas electrónicas de fechas 22 de febrero, 16 de octubre y 15 de noviembre todas del año 2012; **d)** 6 copias de boletas electrónicas de fechas 22 de febrero, 16 de abril, 15 de mayo, 15 de junio, 15 de julio, 16 de agosto y 20 de septiembre año 2012; **e)** 10 copias de set de comprobantes de requerimiento de febrero a octubre de 2012; **f)** Copia de carta Entel PCS S.A. al denunciante referente a reclamo que fue acogido parcialmente el 26 de marzo de 2012; **g)** Copia de resolución exenta N° 04822 de fecha 6 de mayo de 2012; **h)** Copia de Ord. 4010 de fecha 11 de junio de 2012; **i)** Copia de carta Entel PCS S.A. a Subtel solicitando prórroga para informar resolución exenta N° 04811 de 8 de junio de 2012; **j)** Copia de carta Entel a Subtel evacuando traslado a Ord. N° 4010 de fecha 11 de junio de 2013; **k)**

Copia Carta Entel PCS S.A. al denunciante informando gestión por resolución N° 04822 de fecha 6 de septiembre de 2012; **l)** Copia carta Entel PCS S.A. a Subtel referente a cumplimiento resolución 04822/ 2012; **m)** Copia Ord. 8673 DGR N° 718 de fecha 9 de noviembre de 2012; **n)** Copia documento donde constan los negocios asociados al Rut del denunciante; **o)** Copia del documento donde consta el aviso de venta de celulares nuevos publicados con fecha 3 de marzo de 2012 por don **JOHN YAÑEZ** socio del denunciante; **p)** Copia de histórico cambio de estado de fecha 7 de septiembre de 2012; **q)** Copia de nómina resolución 04822 / 12; **r)** Copia de documento donde consta cumplimiento a través de rebaja de solicitud N° 289035; **s)** Copia de cuenta corriente del denunciante donde aparece con una deuda vigente por la suma de \$19.488.837.

SEXTO: Que, la relación de consumo que habilita a accionar es aquella entre **ZVJEZDAN FUENTES STIPELCOVICH** y **ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A.**, teniendo en consideración que el denunciante señaló en el libelo actuar por sí, razón por la cual el tribunal omitirá todo pronunciamiento respecto de la relación de consumo de la denunciada con **URBANX PRODUCCIONES**.

SEPTIMO: Que, de los documentos agregados a la causa consta que el Sr. **FUENTES STIPELCOVICH** suscribió a título personal a lo menos 25 contratos de suministro de servicio público telefónico móvil con la demandada, dándose en la especie la relación proveedor - consumidor a que se refiere el artículo 1 de la ley 19.496, siendo aplicable a las partes la normativa allí establecida, resultando forzoso determinar si efectivamente la denunciada incurrió en infracción a dicho cuerpo legal en especial a los artículos 12 y 23.

OCTAVO: Que, aun cuando la denunciada alega haber suspendido los servicios de telefonía luego de una semana de haberse concedido por haber vulnerado el denunciante los procedimientos de control y corroboración de información del contratante ya que nunca presentó documentación relativa a la empresa que representaba pese a que le fue solicitada pero nunca fue proporcionada, lo cierto es que habiendo efectuado el denunciante la contratación de parte de los servicios telefónicos a título personal, a lo menos 25 líneas, no requería acreditar personería habiendo incurrido de esta manera la denunciada en incumplimiento al artículo 12 de la ley 19.496 que impone la obligación de respetar los términos y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido el servicio e igualmente al artículo 23 ya que actuó negligentemente al no estudiar cada uno de los contratos suscritos, de haberlo hecho habría mantenido el suministro respecto de las contrataciones

personales del actor, causándole evidentemente un menoscabo, razón por la cual se acogerá la denuncia en la forma que se indicará en lo resolutivo.

NOVENO: Que, el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la cual se arribó

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO: Que, por el primer otrosi del libelo de fojas 240 don **ZVJESDAN JANKO FUENTES STIPELCOVICH**, ya individualizado fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustentó la acción infraccional interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** persona jurídica de su giro representada por doña **MARTA OLIVARES CASTRO**, solicitando se condene a la demandada al pago de **\$33.610.000** por concepto de **daño directo** constituido por concepto de alimentos, viajes, tiempo perdido en realizar trámites, recargas telefónicas de prepago y la pérdida de contactos laborales. A título de daño moral demanda la suma de **\$30.000.00** configurados por las molestias laborales, agresiones de tipo físico, pérdida de honra y buena fama pública ante los grupos empresariales y por la atención descortés e indiferente de los denunciados en las oportunidades en que se entrevistó con ellos.

DECIMO PRIMERO: Que, al contestar la demandada en lo principal de la minuta agregada a fojas 299 y siguientes solicitó el rechazo de la acción por ser totalmente improcedente desde el momento que su parte no incurrió en acción infraccional. Que de estimarse que existió responsabilidad infraccional, para que los daños sean indemnizables estos deben ser ciertos, directos y deben probarse, esto es, deben existir, ser consecuencia directa del hecho que lo provoca y quien los alega debe probarlos. Que el daño directo que se demanda no resulta imputable a la demandada ya que la actitud de esta con el cliente se condijo con las conductas que éste desarrolló y que tuvieron por objeto inducir a error a su representada a objeto de lograr una contratación sin un adecuado control, habiendo sufrido Entel PCS S.A. pérdidas millonarias por el fraude de que fue víctima. Que en lo referente al daño moral éste sería completamente improcedente y desproporcionado ya que no basta con una simple molestia en la afectación psíquica de un individuo para que tal daño exista, sino que éste debe ser probado y ser de tal magnitud que afecte la vida futura del individuo.

de treinta y cinco / 335

DECIMO SEGUNDO: Que, no habiendo acreditado el demandante los montos demandados tanto a título de daño directo como moral no se dará lugar a la acción indemnizatoria solicitada por estos conceptos .

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287; artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496

SE RESUELVE:

1° Que, se **ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta por don **ZVEJEZDAN FUENTES STIPELKOVIC** en lo principal del libelo de fojas 240, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, representada para estos efectos por doña **MARTA OLIVARES CASTRO**, al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber infringido los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 al haber suspendido el servicio telefónico respecto de los contratos suscritas por el denunciante por si y para si sin motivo que lo habilitara. Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá la representante legal de la condenada por vía de sustitución o apremio **DIEZ NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **ZVEJASDAN JANKO FUENTES STIPELKOVICH** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** por no haber acreditado el actor los fundamentos de sus peticiones

3° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 3853 /2013.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARISOL DELGADO LUNA**, Secretaria Abogado (S).

