



OFICIO N° 2209.

CASTRO, 8 de agosto de 2013.

Se ha dispuesto oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, haciendo lle sentencias firmes y ejecutoriadas en causas ventiladas ante est tribu al.
Escuanto podemos informar a d.

M. AGUSTINA BARRIENTOS ZARRASCO
JUEZA TITULAR



WINSTON ARAVENA GAETE
SECRETARIO

A
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PUERTOMONTT.

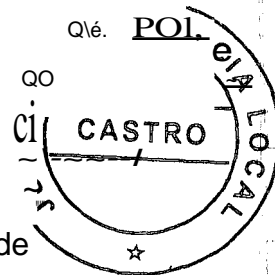
patrimonialmente al consumidor quien desde la aplicación ha debido pagar por los servicios durante a lo menos dos años aproximadamente, permitiendo con ello un enriquecimiento ilícito. Efectuó un reclamo vía operadora, registrado bajo el número 24083317, para eliminar el cobro por parte de la empresa ENTEL, lo que no ha ocurrido a la fecha. La infracción se ha producido cada vez que se ha cobrado por el servicio de mensajes supuestamente contratado, cobros realizados mes a mes en cada emisión de boleta por parte de Entel, renovando los plazos asociados a una eventual prescripción de acciones, por ello las acciones se encuentran plenamente vigentes. Por otra parte, al haberse pagado las boletas emitidas por Entel mes a mes, donde incorporaba un servicio no contratado, no quiere decir que se haya admitido o convalidado el cambio contractual, ya que la ley niega todo tipo de valor al silencio del consumidor, ya que éste no constituye aceptación en actos de consumo, donde debe contarse con la expresa voluntad del consumidor, el sólo hecho del pago no reemplaza la manifestación de voluntad. El proveedor debe prestar su servicio de manera seria y una falta al cumplimiento de sus obligaciones basada en una modificación unilateral del contrato implica una conducta infraccional, por ello el consumidor tiene derecho a ser resarcido en todos aquellos cobros que le fueron efectuados al margen de la ley. Señala que al no existir consentimiento expreso debe concluirse que los cobros realizados por la demandada fueron contrarios a derecho, siendo injustificados e ilegales, contraviniendo la ley 19.496, sobre derechos del consumidor. Termina señalando que el sólo hecho de pagar mensualmente una suma de dinero que no corresponde constituye un perjuicio para el consumidor, por cuanto estas sumas salieron de su patrimonio. Interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada reproduciendo íntegramente lo expuesto en la denuncia, agrega que el daño emergente, es decir, lo que efectivamente ha pagado en forma indebida desde el mes de febrero del año 2010 corresponde a \$256.900, o lo que USO determine conforme al mérito del proceso; el daño moral, representado por las molestias, desagrados, falta de solución, pérdida de tiempo, corresponde a la suma de \$1.500.000, equivalentes a la frustración y menoscabo patrimonial, psíquico y psicológico que ha sufrido como consecuencia de los hechos relatados. En consecuencia el monto de indemnización de perjuicios que por este acto demanda, es la cantidad de \$1.750.000, los intereses y reajustes que dicha cantidad devengue, o la cantidad que el tribunal determine.

CERTIFICO: que el #6, fotocopia 1 que procede está conforme con su original tenido a lista .. e A S T R O.

01 AGO, 2013

SECRETARIO

23
oc
sa
de
20
6°
y c
7°
mé
8°
gol
del
Ca
PR
nec
rea
pl-
SEC
Rol
sur
TEI
con
pos
ser
TEf
elec
con
CUJ
veré
con
QUI
efec
por
SEX
red
deb
el (dem



A

23567038, fotocopia de resumen de cobros de los meses de septiemb
octubre, noviembre y diciembre de 2011 y enero de 2012.

sa) Que a fojas 40 y siguientes rolan fotocopias de facturas electrónica
de resumen de cobros de los meses de septiembre de 2011 a enero de
2012;

6°) Que a fojas 60 y 61 rola fotocopia de factura electrónica N° 23458476
Y documento que da cuenta de los cobros realizados en abril

7°) Que a fojas 69 y siguientes rola detalle de cobros de: servicio desde
marzo de 2011 hasta febrero de 2012, acompañados por la demandada.

8°) Que a fojas 372 rola contrato de suministro de servicio.

9°) Que de fojas 374 a 527 rolan boletas electrónicas emitidas al
demandante, desde el mes de septiembre de 2008 hasta marzo de 2011 ..

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que respecto a la prescripción alegada por la denunciada es
necesario tener presente que los cobros denunciados como indebidos se
realizaron en forma periódica, por al menos 15 meses, no cumpliéndose el
plazo de prescripción establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que en autos se encuentra acreditado que el denunciante
Roberto Alareón Velásquez en el año 1998 celebró un contrato de
suministro de telefonía móvil con la empresa ENTEL pes
TELECOMUNICACIONES S.A., donde no fig~ra contratado el servicio de
concursos y, promo~iones o E-Info y l~ de'unciada no acreditó que con
posterioridad el consumidor dio su consentimiento para contratar el
servicio y tampoco que le informaron de las tarifas.

TERCERO: Uno de los derechos básicos de los consumidores es la libre
elección de los servicios que quieren contratar, ~.in que el silencio
c'Onstltuya ma,!1if~stac,:ión de VQluntad.-

CUARTO: Los p,roveedores deben entregar a los consumidores informaciÓ~.)'
ve!az y oportuna sobre los servicios ofrecidos, el precio de éstos y la\~:~" | ~
condiciones de contratación.

QUINTO: Que con los documentos de autos se acreditó qu~ la demandada ~_n:
efectuó cobros sin que exista consentimiento para etlo, por parte del actor,
por la suma de \$ 209.451.

SEXTO: La empresa demandada no actúo en forma diligente al recibir el
reclamo del actor"en el mes, de febrero de' 2012 ; oportunidad,~en'la que,
debió revisar todos los cobros efectuados con anterioridad y reembolsarle
el dinero cobrado en forma unilateral, evitando así que tuviese que
demandar.

Ce,
"Oc
07 AGO. 2013
C. LOCAL CASTRO

2°) Que a fajas 28 y siguientes la parte denunciada opone excepción de prescripción y contesta la querrela y demanda civil, señalando que de conformidad a lo establecido por el artículo 26 de la ley N° 19.496, las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional prescriben en el plazo de 6 meses, contado desde que se incurrió en la infracción respectiva. Para determinar si la acción de autos fue interpuesta dentro del plazo de 6 meses debe establecerse el momento en que se incurrió en la infracción y después contabilizar el plazo de 6 meses. La infracción imputada a Entel pes dice relación con cobros de servicio de información, que no serían reconocidos por el actor y que según él mismo expone datarían de más de 15 meses a la fecha, por lo que es posible concluir que se ha cumplido el plazo de prescripción, por lo que procede que So. S. declare la prescripción extintiva de la denuncia deducida en autos. En subsidio contesta la denuncia y demanda señalando que el actor celebró contrato de suministro de servicio telefónico móvil el día 9 de octubre de 1998, por la fecha de celebración no contempla expresamente la existencia del servicio de concursos y promociones o E-Info (o información vía mensaje de texto), servicios que, debido a su tecnología surgieron con posterioridad y son servicios otorgados por proveedores externos, no teniendo injerencia en el envío y contenido de los mismos. En relación a los mensajes con costo señala que el cliente puede solicitar en cualquier momento la deshabilitación del servicio, lo que el Sr. Alarcón realizó recién el día 17 de febrero de 2012, momento en el que se impugnó en sistema la suma de \$23.24, fecha a partir de la cual no se le ha facturado cargo alguno por los conceptos referidos. Finalmente, y como consta en las boletas de servicio que acompaña y que fueron enviadas al actor, aparecen informados los cobros por los servicios ahora desconocidos, por lo que de acuerdo al artículo 6° del 0.5. N° 556 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de reclamos, el actor tenía un plazo de 20 días desde la fecha máxima de pago de cada boleta para reclamar o impugnar un cobro, plazo que se encuentra a todas luces prescrito en el caso de todas las boletas de servicio salvo aquella correspondiente al mes de febrero de 2012.

3°) Que a fojas 37 rola el acta del comparendo de estilo, en el cual las partes ratifican sus actuaciones, se hace el llamado a conciliación, lo que no se logra, para terminar acompañando pruebas documentales.

4°) Que a fojas 1 a 17 rolan fotocopias de resumen de cobro, fotocopia de factura electrónica N° 2345 /.:»6;-ifg~¿~,ia de factura electrónica N°

CERTIFICO: que procede utá conforme con su original ten ido a lej uJ.1.. e A S T R O _ 0 7 AGO. IUU

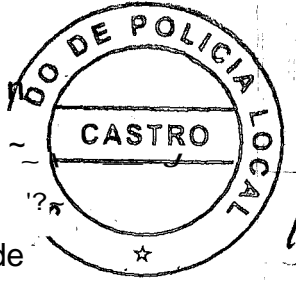
SE: ETI, RIO

SEI
un
qw
mo
un:
del
YI
Lo
RE
-Qt
TE
-e
Al
Ul
qu
ex
rel
-Q
co
pa
2(1
RE

Di
Po
At

Quincecientos treinta y seis.

536.-



SEPTIMO: Que los cobros indebidos realizados por la denunciada causaron un perjuicio al patrimonio del actor, perjuicio que no sólo es material, sino que también constituye un perjuicio de carácter moral, sin considerar las molestias, malos ratos y pérdida de tiempo que debió soportar en busca de una solución extrajudicial al problema que detectó en las boletas de cobro del servicio de telefonía.

y TENIENDO PRESENTE

Lo establecido en la Ley N° 19.946, Leyes N° 15.231 Y N° 18.287.

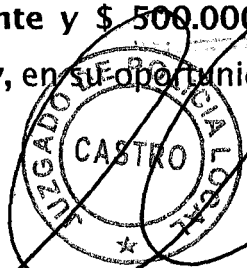
RESUELVO:

-Que NO HA LUGAR a la prescripción alegada por la denunciada ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.-

- Que HA LUGAR a la denuncia infracción y en consecuencia se SANCIONA A ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., al pago de una multa de 15 UTM, de acuerdo al valor que tenga al momento de su pago efectivo, suma que deberá enterar en la tesorería Municipal de Castro, previo giro expedido por el tribunal, bajo apercibimiento de reclusión del representante.

-Que HA LUGAR a la demanda de indemnización de perjuicios y en consecuencia se condena a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., a pagar a don ROBERTO ALEJANDRO AIARCON VELASQUEZ, la suma de \$ 209.451 por daño emergente y \$ 500.000 por daño moral, con costas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE y, en su oportunidad, ARCHIVASE.



Dictada por doña MARIA AGUSTINA BARRIENTOS CARRASCO, Jueza de Policía Local de Castro. Autoriza WINSTON ARAVENA GAETE, Secretario Abogado Titular.

El presente se otorgó en el día 07 de Agosto del 2013 en la ciudad de Castro.



07 AGO. 2013

2

í

~

~

~