



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, a treinta días del mes de septiembre del año dos mil catorce.

ROL Nº 550.022-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, don **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, cédula de identidad Nº 15.707.735-K, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLARO CHILE S.A.**, Rut Nº 96.799.250-K, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, ambos con domicilio en Rinconada El Salto Nº 202, comuna de Huechuraba, Santiago, por incurrir en infracción al artículo 28 B de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que, señala ser cliente de la empresa de Telecomunicaciones Entel desde el año 2009, disponiendo del teléfono móvil particular Nº (9) 81580180, al cual desde el año 2013 la empresa **CLARO CHILE S.A.**, realiza constantes llamados ofreciendo productos y servicios, tales como, planes de telefonía celular, banda ancha y televisión digital, entre otros. Señala que, si bien los primeros llamados no representaban un problema, al poco tiempo se hicieron cada vez más frecuentes, llegando incluso a recibir hasta tres llamados el mismo día. En todos y cada uno de estos contactos telefónicos manifestó "no estar interesado". Que desde el momento en que los llamados se volvieron más frecuentes y por ende molestos, comenzó a solicitar explícitamente el cese de éstos, y en cada instancia las ejecutivas indicaban que dejarían el registro correspondiente en el sistema a fin de que la situación no se volviera a repetir. Sin embargo, a pesar de lo solicitado los llamados continuaron. Manifiesta además, que generalmente realiza viajes al extranjero, en donde utiliza el teléfono móvil chileno el cual está habilitado con el servicio de Roaming para emitir y recibir llamadas desde y hacia el extranjero, cuyo uso implica pagar un alto precio por cada minuto de llamada emitida y también recibida, y es en este contexto que cada vez que recibía llamados publicitarios de la empresa CLARO, le generaron un costo de 2,14 dólares americanos por minuto, los cuales debía pagar cada mes. Situación que se vio agravada con los llamados recibidos de madrugada hasta las 24:00 y 01:00 am inclusive, en algunos casos, producto de la diferencia horaria entre estos países y Chile Continental, lo cual constituiría una falta grave a la privacidad per se. Que con fecha 4 de noviembre de 2013, se dirigió personalmente a la empresa CLARO ubicada en Estado Nº 47, Santiago Centro, con el objeto de generar un reclamo formal, en donde una ejecutiva le indicó que *"lamentablemente no podía generar el reclamo puesto que no figuro como cliente de Claro en los sistemas"*. Como solución alternativa debió llenar un formulario de reclamo, describiendo la situación ocurrida y solicitando en forma explícita la suspensión de los llamados de publicidad. Al no obtener una solución, comenzó a registrar los llamados, imprimiéndolos desde el portal de clientes de la página web de



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

Entel. Con esta información señala que se acercó nuevamente al Centro de Atención a Clientes de la demandada, con fecha 19 de diciembre de 2013, con el fin de solicitar nuevamente el cese de estos molestos llamados publicitarios, además de la eliminación de sus datos de sus bases de datos. Esta vez, también le dieron como única opción efectuar un nuevo reclamo. Sin embargo, los llamados continuaron, razón por la cual se dirigió a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en donde le indican que de acuerdo a la naturaleza del caso y al marco legal que lo regula, éste correspondía al Servicio Nacional del Consumidor, institución a la cual concurrió con fecha 21 de enero de 2014, generándose el reclamo N° 7392354, al que la empresa CLARO respondió con fecha 23 de enero de 2014, indicando que *“han acogido la solicitud interpuesta y que además han tomado todas las medidas pertinentes para que dicha situación no se vuelva a repetir”*. El SERNAC cierra el caso catalogándolo como *“proveedor acoge”*. El denunciante y demandante agrega que, después de la mediación efectuada por el SERNAC se registraron nuevos llamados, realizados entre el 25 de enero de 2014 y el 7 de abril de 2014, por lo que concurrió nuevamente al SERNAC, en donde le indican como única solución, generar una segunda mediación, la cual le pareció insuficiente, solicitando una reunión con la unidad jurídica de la institución pública, la que se llevó a efecto el 11 de abril de 2014, exponiéndose el caso, en el que se concluyó que CLARO efectivamente había cometido infracción a la Ley del Consumidor y que esta situación no era un caso aislado, sino que afectaba también a otros consumidores. Finalmente señaló, que con fecha 26 de marzo de 2014, concurrió al Centro De Atención a Clientes de CLARO, esta vez a solicitar copia del registro de audio de una de las dos llamadas recibidas con fecha 13 de enero de 2014. La empresa con fecha 23 de abril de 2014, emitió un informe al respecto indicando que *“al revisar el registro histórico no se encontró ninguna grabación ni interacción con él”*.

Por tanto, en virtud de lo expuesto, los hechos narrados, normas legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la ley 18.287, solicita que se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la ley 19.496, y otras leyes que deriven de esta misma causa, con costas.

A continuación, don **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en la querrela infraccional, representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio ya se indicó, en virtud de los antecedentes de hecho y derecho que a continuación se exponen, los que conforme el principio de economía procesal se dan por reproducidos los argumentos expuestos en la querrela infraccional, y sin perjuicio de lo cual manifiesta



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios: a) Daño Emergente, que se traduce en los daños efectivamente causados al patrimonio del afectado, merma sufrida con motivo de la acción culpable y negligente de la demandada que asciende a la suma de \$ 30.000.- gastados en movilización y \$ 20.000.- por costos de impresiones y fotocopias de documentos específicos requeridos para la tramitación ante los organismos reguladores, más costas judiciales; b) Daño moral, demanda por este concepto la suma de \$ 3.800.000.-.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, hechos narrados, normas legales citadas y argumentos vertidos, solicita que se tenga por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, admitirla a tramitación, y en definitiva acogerla, condenando a la demandada al pago de la suma total de \$ 3.850.000.- (tres millones ochocientos cincuenta mil pesos), más intereses y costas judiciales, o en su defecto la suma que SS. estime conveniente y ajustada a derecho, con los intereses y reajustes que correspondan y costas de la causa.

Acompaña en parte de prueba, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, los siguientes documentos:

1. Copia simple del primer reclamo realizado por escrito ante el Centro de Atención a Clientes de la empresa CLARO.
2. Copia simple del comprobante de atención emitido conforme al segundo reclamo realizado ante el Centro de Atención a Clientes de la empresa CLARO.
3. Copia simple de la respuesta emitida por CLARO ante la mediación realizada por el SERNAC.
4. Copia simple de las impresiones que contienen el detalle de los llamados de publicidad recibidos y que fueron obtenidos desde el portal web clientes Entel.
5. Copia simple de la solicitud del registro de audio de una de las conversaciones sostenidas con la demandada.
6. Copia simple de la respuesta emitida por CLARO, conforme a solicitud del registro de audio señalado anteriormente.
7. Copia simple de voucher electrónico por la compra de pasajes con destino a Europa en Aerolíneas Argentinas.

SEGUNDO: Que, a fojas 37, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, se hace parte en la presente causa.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

TERCERO: Que, a fojas 44 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante y demandante don **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado don **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada y demandada **CLARO CHILE S.A.**, representada por su apoderado don **JUAN BURGOS ARAVENA**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce.

La parte denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, tanto en el ámbito infraccional denunciado, así como en los valores pretendidos por indemnización de perjuicios, con costas.

El SERNAC ratifica la denuncia infraccional de autos de fojas 1 y siguientes, solicitando a SS. el máximo de las multas aplicables en la ley 19.496, especialmente por infracción al artículo 28 letra b) del citado cuerpo legal, con costas.

La parte denunciada y demandada presenta por escrito la contestación de la denuncia infraccional y de la demanda civil de indemnización de perjuicios, la cual consta a fojas 55 y siguientes, solicitando su rechazo en todas sus partes, con expresa condena en costas, en atención a los siguientes argumentos, que en lo esencial señalan:

- Que se deberá tener presente para resolver la presente controversia, que en el caso que exista infracción a la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, ésta debe interpretarse de manera restrictiva, y que en el caso de marras no existe infracción al artículo 28 b) de la citada ley. Que una vez presentada por el denunciante la solicitud de cese de llamadas telefónicas, ésta fue debidamente cursada. Es así, que a la fecha de esta presentación, el reclamo del número móvil del denunciante se encuentra ingresado en la base de datos denominada "Lista Negra", que corresponde a clientes que no desean ser contactados para el ofrecimiento de productos o servicios. Que con fecha 22 de enero de 2014, esta parte remitió respuesta al Sr. Carlos Luengo Pérez, señalando que se tomaron todas las medidas pertinentes a fin de que el denunciante no continúe recibiendo llamadas telefónicas de parte de la compañía CLARO.

- En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, se solicita su rechazo con costas, en atención a los fundamentos expuestos en la contestación a la denuncia infraccional los que por economía procesal, solicita se tengan por reproducidos, agregando que la acción de responsabilidad civil intentada por el demandante sólo puede prosperar si la denuncia infraccional es acogida. En otras palabras, el mérito de la demanda civil está vinculada causalmente al mérito de la denuncia, si ésta no prospera tampoco lo hará la acción indemnizatoria.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante y demandante reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fs. 14 a 34, ambas inclusive, y acompaña además, todo con citación, los siguientes:

1. Planilla de registro de llamadas recibidas provenientes de la empresa CLARO durante 2013 y 2014, confeccionada en base a los antecedentes de tráfico de la página de la empresa de telefonía del denunciante y demandante.
2. Fotografía de llamada realizada al teléfono del denunciante y demandante el día 06 de junio, a las 19:23 horas.
3. Formulario de reclamos ingresado en la SUBTEL, que da cuenta de un nuevo reclamo, por cuanto tras haberse resuelto el tema de no generar llamados al teléfono celular, éstos seguían llegando y la correspondiente Resolución Exenta N° 08451/14, que da respuesta a la misma.
4. Comprobante de Requerimiento emitido por Entel, el que da cuenta de la solicitud de llamadas emitidas y recibidas, más tráfico de Roaming, desde agosto a octubre de 2013, el que no fue posible obtener.
5. Lista de reclamos obtenida desde la página web, reclamos.cl, que alude a hechos similares a los de autos.

La parte del SERNAC reiteró los documentos acompañados en autos, con citación y acompaña además, con citación:

1. Dispositivo de almacenamiento externo, en el cual consta un registro de audio, de fecha 14 de junio del año en curso, correspondiendo a llamada recibida por el Sr. PETER DIAZ, desde la empresa CLARO:
2. Set de correos electrónicos internos de la empresa CLARO CHILE, que le fueran entregadas al demandante para la obtención de la copia del registro de audio.

La parte denunciada y demandada acompaña los siguientes documentos, con citación:

1. Copia de Formulario Único de Atención a Público N° 7392354.
2. Copia de respuesta al requerimiento en relación al caso N° 7392354, de fecha 22.01.2014.
3. Copia de Formulario de Reclamos de fecha 02.06.2014, SUBTEL.
4. Copia de respuesta entregada por CLARO, de fecha 10.06.2014, en atención a requerimiento señalado en el número anterior.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

PRUEBA TESTIMONIAL:

Por la parte denunciante y demandante comparece don **PEDRO DIAZ FUENTES**, individualizado en autos, quien luego de contestar las preguntas de tacha, la denunciada y demandada le formula la tacha consignada en el artículo 358, numeral 2 del Código de Procedimiento Civil. Se otorga traslado. El SERNAC se opone a la tacha señalando que el procedimiento que rige el presente juicio, la prueba dice relación con la sana crítica y no a la tasada. A continuación, el testigo se refirió a los hechos, señalando en lo substancial lo siguiente: *“Desde febrero de 2013, comenzó el problema de la compañía CLARO, lo llamaban ofreciéndole cosas, no sé que le ofrecían, lo que si se es que no tiene nada que ver con CLARO, porque todos tenemos Entel”*; *“En enero de este año recuerdo fue un día 13, conversó con un señorita a la cual le explicaba que no quería que llamaran, entonces se pensó que no lo volverían a llamar pero supe que durante agosto, septiembre y octubre de 2013, mientras mi hijo estaba en España, también lo llamaron para molestarlo, eso me lo contó mi hijo”*.

Comparece por la parte denunciante y demandante comparece don **RICHARD ALEJANDRO ROJAS CID**, individualizado en autos, quien luego de contestar las preguntas de tacha, la denunciada y demandada le formula las tachas consignadas en el artículo 358, numerales 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil. Se otorga traslado. El SERNAC se opone a la tacha señalando que el procedimiento que rige el presente juicio, la prueba dice relación con la sana crítica y no a la tasada. A continuación, el testigo se refirió a los hechos, señalando en lo substancial lo siguiente: *“Aproximadamente el día 19 de noviembre del año pasado, me llamó la atención lo que le pasó a mi vecino porque él estaba comprando y yo lo atendía mientras gente esperaba, alguien lo llama él contesta y dice: no me interesa nada de CLARO y luego comentamos respecto de la insistencia de las compañías al ofrecer sus servicios”*; Que una situación similar ocurrió el 13 de marzo de este año, mientras su vecino compraba pan y era atendido por él, recibió un llamado y agregó: *“entonces muy alterado contesta que no necesitaba nada de CLARO, se ofuscó mucho dejó las cosas en el mostrador y se fue”*.

PETICIONES:

La parte denunciante y demandante solicita que se oficie a **CLARO CHILE** a fin de que remita copia del registro de audio de una de las dos llamadas telefónicas recibidas con fecha 13 de enero de 2014, realizadas desde el número 81580180, a las 19:27 y 13:10 horas. A lo que el tribunal no da lugar.

CUARTO: Que de las probanzas que figuran en el proceso se ha podido establecer que la denunciada y demandada incurrió en infracción al artículo 28 letra B de la ley 19.496, toda vez que, se encuentran acreditados los reiterados llamados telefónicos



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

promocionales y publicitarios que fueron realizados al teléfono móvil del Sr. **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, según consta detalladamente en documentación acompañada de fojas 17 a 31, ocurridos entre el mes de noviembre del año 2013 y el mes de abril del año en curso, ello a pesar de los reclamos formales que efectuó el afectado con el objeto de que las llamadas cesaran y que su número telefónico fuera eliminado de los registros de **CLARO CHILE**, circunstancia que ésta última reconoció expresamente, conforme se aprecia en la carta respuesta que envió al Servicio Nacional del Consumidor, fechada el 22 de enero de 2014 y que rola a fojas 16 de autos. No obstante, lo cual, y a pesar de manifestar en dicha misiva: *“Es importante destacar que para su tranquilidad, hemos tomado todas las medidas pertinentes, para que dicha situación no se vuelva a repetir”*, dicho compromiso no fue respetado, volviendo a incurrir en la misma conducta infraccional, esto es, efectuar nuevos llamados promocionales o publicitarios de sus servicios, según se encuentran registrados en la documentación que rola de fojas 61 a 65, y dispositivo de almacenamiento externo, de fojas 89, ocurridas esta vez entre el mes de mayo y el mes de junio del presente año, haciendo caso omiso a las peticiones del actor y a lo dispuesto en la norma legal infringida, la cual expresa *“Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, **que quedarán desde entonces prohibidos.**”*

En consecuencia, analizados los antecedentes reseñados en la causa conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que **CLARO CHILE S.A.**, infringió la ley 19.496, conforme los hechos relatados precedentemente.

QUINTO: Que, encontrándose suficientemente acreditada la responsabilidad infraccional de **CLARO CHILE S.A.**, será acogida la demanda civil de indemnización de perjuicios, sólo en cuanto se condenará a la demandada a pagar el daño moral ocasionado, toda vez que, considera este sentenciador, el menoscabo causado al actor resulta ser manifiesto, directo e inmediato, el cual se encuentra constituido por la desazón, rabia e impotencia que le significó el hecho de recibir los reiterados llamados publicitarios, en diferentes horas del día, a pesar de haber concurrido personalmente a la empresa, efectuando formalmente los reclamos correspondientes, los cuales no fueron acogidos satisfactoriamente, debiendo recurrir ante esta instancia judicial para poder obtener una solución definitiva a su petición, razones todas que llevan a acoger el daño pretendido, regulándolo prudencialmente en la parte resolutive de este fallo.

En cuanto a lo alegado por el actor en relación al daño emergente, cabe precisar, que habiéndose tenido a la vista los documentos de prueba que rolan en el proceso, no



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

se acreditaron los gastos desembolsados en movilización y los costos de impresiones y fotocopias. Además, este sentenciador no cuenta con ningún elemento fáctico o parámetro que le permitan determinar y/o calcular la cuantía de dichos gastos, considerando que ello puede variar dependiendo de qué tipo de transporte se trate o haya sido utilizado y/o de los diferentes valores que se ofrece en el mercado por una fotocopia.

Y conforme las consideraciones expuestas y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

EN LO INFRACCIONAL:

1. **HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por don **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, a fojas 1 y siguientes, en la cual se hizo parte el **SERNAC**, a fojas 37 y 38, condénase a **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, al pago de una multa de cinco (05) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

EN LO CIVIL:

1. **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **PETER PAUL DIAZ GALVEZ**, a fojas 1 y siguientes, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, en cuanto se le condena pagar al demandante lo siguiente:

- a) La suma de \$ **100.000.-** (cien mil pesos) por concepto de daño moral, suma que deberá ser reajustada según la variación que experimente el IPC entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el mes anterior al de la solución o pago efectivo de la deuda, más intereses corrientes para operaciones reajustables.
- b) Las costas de la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



HUECHURABA, veintisiete de enero de dos mil quince.

A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 550.022-8

