

it;?1...~

ORO. W
ANT.: Causa Rol N°5116-2012 (PR)
Segundo Juzgado Policia Local Osorno.
MAT.: Remite sentencia definitiva de
Ira y 2da. Instancia.-

Osorno, 24 de septiembre de 2013.-

DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A :SR. SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Sociedad de Asesorias Juridicas e Inversiones Lexsur Limitada con Claro Chile S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el articulo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

G~O?i:Li

SECRETAR~AB~~ADO



[Handwritten signature]
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

HBO/GRM/prc
Distribución
- Destinatario.
- Archivo.

Osorno, veintidós de marzo de 2013.

VISTOS:

A fojas 50 y siguientes, en relación a los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes,rola querella interpuesta por don JAIME ALFONSO ELGUETA BURGOS, abogado, domiciliado en calle O'Higgins N° 580, Piso 7, oficina 71, Osorno, actuando en nombre y representación de la SOCIEDAD DE ASESORIA JURIDICAS E INVERSIONES LEXSUR LIMITADA, de su mismo domicilio, en contra de CLARO[CHILE S.A., representada por doña XIMENA ROSAS BASTIDAS, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez sin número, Plazuela Yungay de Osorno, señalanbo que la sociedad Lexsur que representa mantiene aproximadamente desde 10 años a la fecha tres contratos de suministro de telefónica móvil, respecto de tres servicios telefónicos, entre los cuales se encuentran dos de ellos que dan servicio a los números telefónicos 98478321 y 98478326, ambos con equipos BlackBerry, existiendo además otro número contratado, el 79470797, que corresponde a un contrato especial, siendo informado verbalmente cuando se contrató que entre otras restricciones, que no contaba con un servicio internet ilimitado internacional, ni tenía roaming. Agrega que cuando se cambiaron los equipos de las líneas 98478321 y 98478326, en diciembre de 2010 y en octubre de 2011, se firmaron unos formularios denominados solicitud de cambio de plan, pero nunca se firmó un contrato nuevo, y la información acerca de las características del plan, sólo se dio de manera verbal, por la funcionaria que atendió la solicitud. Indica que los usuarios de los móviles números 98478321 y 98478326, Jaime Elgueta Burgos y Nilvia Paredes Díaz, viajaron en los meses de mayo y julio de 2012, respectivamente, a las ciudades de Mendoza y Buenos Aires, sin que hayan autorizado y/o solicitado expresamente el servicio de roaming internacional, ya sea por medio de correos electrónicos, mensajes de texto o llamados al 103; Y en

conocimiento de que el servicio de internet era ilimitado, se comunicaron con Chile principalmente por medio de correos electrónicos, nunca siendo advertidos que el roaming internacional había sido activado automáticamente, por lo que no se tuvo conocimiento que este servicio adicional al plan contratado estaba generando un cobro extra, no contemplado en el valor del plan; es así que en el mes de mayo, por el consumo de roaming internacional, por la vía de usar internet para el envío de correos electrónicos en los móviles 98478321 y 98478326, se cobraron en la factura N° 3842669, \$13.941 por roaming de datos y \$2.117 por roaming de voz, más IVA, sumas que se pagaron sin advertir el cobro. Agrega que en la factura del mes de julio de 2012, por roaming internacional de los números telefónicos señalados se cobró la suma de \$248.540 por roaming de datos; \$549 por roaming SMS y \$8.972 por roaming de voz, más \$84 por internet multimedia, más el IVA de todos estos servicios, lo que arrojó una deuda adicional a la facturación con IVA de \$307.442. Señala que no estando de acuerdo con ese cobro adicional, se presentó el día 16 de agosto de 2012 a la empresa Claro en su sucursal de Osorno, efectuando un reclamo, fundamentado en el hecho de que la Compañía cobró un servicio sin información de la activación automática del mismo, el que no fue solicitado por los usuarios y sin información de los límites de internet ilimitado al momento de modificar los planes, reclamo que se le asignó el N° 135850066, lo anterior teniendo presente que las normas que regulan el roaming internacional, establecidas por el regulador de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, establece que es de cargo de la Compañía, dar a conocer al cliente, el procedimiento de activación del servicio de roaming internacional y que en todo caso requiere autorización y/o petición expresa del cliente, sin que la activación automática sea válida para justificar un cobro posterior. Agrega que efectuado el reclamo en la empresa Claro, al vencimiento de la factura del mes

de agosto de 2012, de todas manera pagó el valor normal del servicio, quedando pendiente el cobro adicional del roaming internacional, pues se le dijo que se esperaba la respuesta del reclamo planteado, no obstante lo anterior el día 17 de agosto, le cortaron el servicio telefónico de los dos números telefónicos contenidos en la factura, teniendo que recurrir a la oficina de Claro para requerir la conexión del servicio, lo que sólo se logró el día 20 de agosto de 2012, recibiendo además, estando pendiente la respuesta de la empresa, amenazas de cobro judicial y de corte de servicio. Indica que mientras estaba pendiente la respuesta él y doña Nilvia Paredes, usuarios de los dos números telefónicos, viajaron a la ciudad de Santiago, donde él asistió a un Seminario de dedicación exclusiva los días 28 y 29 de agosto de 2012, cuando el día 27 en la tarde los dos números dejaron de funcionar sin aviso alguno, quedando incomunicados, sin poder contactarse entre ellos y terceras personas. Señala que sólo el día 28 de agosto de 2012, en horas de la tarde, luego de terminar la actividad del seminario, pudo concurrir a un centro de atención de Claro, en el Mall Costanera Center, donde telefónicamente previa consulta, fue informado que su reclamo había sido rechazado y por mantener impaga la factura del mes de agosto de 2012, se le había cortado el servicio telefónico, ante lo cual se vio obligado a pagar el saldo de \$307.442. Indica que las acciones de la querellada constituyen una infracción a normas contempladas en los artículos 3 letra b), 12, 16 letra c) y d), 17, 18, 28 letra d) y 30 de la Ley 19.496, como asimismo a la norma contemplada en la Resolución Exenta 6267 de 14 de noviembre de 2011 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, por medio del cual se fija el sentido y alcance del Decreto 368 de 15 de diciembre de 2010, que regula el acceso a las redes de internet, también ha infringido el acuerdo obtenido por mediación de Sernac con las empresas de telefonía móvil en cuanto a la eliminación de sus contratos de determinadas cláusulas

abusivas, entre las que se encuentran la relacionada con la activación de los servicios de roaming.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal, y en lo dispuesto en el artículo 2314 y siguientes del Código Civil, artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y normas citadas de la Ley del Consumidor, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada por **XIMENA ROSAS BASTIDAS**, ya individualizados, a fin que sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente, \$307.442, equivalentes a lo que ha debido pagar por cobros adicionales vinculados al uso de internet por roaming internacional y \$10.000.000 por concepto de daño moral. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y asume el patrocinio en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

A fojas 65, rola notificación a doña Ximena Rosas Bastidas, en representación de Claro Chile S.A. de la querrela y demanda civil de fojas 50 y siguientes.

A fojas 90 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil Jaime Elgueta Burgos y el apoderado de la parte querellada y demandada civil Javier Miranda Mutizabal. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela y la demanda civil de fojas 50 y siguientes, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas.

La parte querellada y demandada civil, a través de su apoderado contesta querrela y demanda civil mediante minuta escrita que se agrega a fojas 69 y siguientes, solicitando su rechazo con expresa condenación en costas, indicando que su representada controvierte íntegra y totalmente los fundamentos de la denuncia interpuesta, de tal forma que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde al demandante acreditar los

fundamentos de su denuncia, especialmente los hechos infraccionales, la existencia de perjuicio y el monto que los avalúa. Agrega que el querellante imputa a su representada, el cobro injustificado de consumos de dos teléfonos contratados por la sociedad que representa, ya que en los meses de mayo y julio de 2012 los usuarios de dichos números viajaron a Argentina, sin que hayan autorizado y/o solicitado expresamente el servicio de roaming internacional, pero con la convicción de que el internet era ilimitado, continuaron utilizando sus equipos, enviando correos y mensajes, lo que originó un cobro por \$307.442. Más adelante, señala que efectuados los reclamos por la querellante, se evaluó la situación por parte de su representada, llegando a la conclusión que Claro Chile S.A. ofrece el servicio de telefonía e internet móvil, sólo a nivel nacional, por lo que el Plan Multimedia 330 asociado a la línea PCS N°98475057 desde el 19 de junio de 2011, es para uso exclusivo dentro del territorio nacional. Indicando que, sin perjuicio de lo anterior, todo usuario de telefonía o internet móvil puede trasladarse a otros países, donde la conexión que se utilice en el extranjero, al realizarse bajo redes locales, es facturada de acuerdo a información entregada por operadores internacionales, quienes determinan los valores por roaming, siendo Claro Chile sólo una entidad recaudadora del cobro por tal servicio, reflejando en sus cuentas únicas telefónicas, los datos proporcionados por los concesionarios respectivos. Indica que en el servicio denominado Roaming Internacional, Claro Chile mantiene contratos con compañías telefónicas móviles ubicadas en el extranjero, para que el suscriptor pueda utilizar el servicio fuera del territorio nacional, teniendo la característica de ser un servicio adicional al servicio público telefónico móvil, debiendo el cliente informarse de su valor y de sus respectivas condiciones antes de utilizarlo, información que es de público acceso y que se encuentra disponible en su sitio web. Más adelante agrega, que la cláusula N° 1 del contrato establece que el

suministro incluye dicho servicio y la N° 2 del contrato señala que "Las llamadas de larga distancia internacional y el uso del Roaming Internacional, así como también los nuevos servicios que se puedan implementar, serán facturados con cargos adicionales, dependiendo de las tarifas de los respectivos concesionarios de dichos servicios. Además las aplicaciones del equipo tales como WAP, mensajería de texto, ringtones y otros similares pueden tener asociado un costo adicional, debiendo el cliente informarse del valor de estos servicios antes utilizados. Todas las tarifas de los servicios que presta Claro Chile S.A. se encuentran a disposición del cliente en sus oficinas comerciales y sitio Web". Hace presente que no existe una solicitud de desbloqueo o inhabilitación del servicio por la querellante, por lo que la modalidad de cobro asociada al Roaming Internacional, se encuentra en conocimiento y fue por ende aceptada por el suscriptor, a través de la suscripción del correspondiente contrato de suministro. Agrega que en cuanto a la demanda el demandante acciona por daño emergente, solicitando la restitución de lo pagado, lo que debe ser rechazado pues reconoce expresamente la existencia del consumo y de acuerdo a los antecedentes expuestos, no procede indemnización alguna, indicando que el eventual daño moral no tiene existencia ni fundamento, sin perjuicio que además debe acreditarse.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sobre los que deberá recaer. En primer lugar se recibe la prueba documental de la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes. Posteriormente rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que acompaña, con citación, documentos que se agregan de fojas 74 a fojas 89. Más adelante, la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial a través de la declaración de las testigos Ana Elizabeth Fernández Ortega, de fojas 91, 92 Y 93, la que es

tachada en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio, y Nilvia Gloria Paredes Díaz de fojas 93, 94 Y 95, la que es tachada conforme a lo dispuesto en el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil, por ser cónyuge de quien se refiere como dueño o socio de la empresa querellante y demandante civil. La parte querellada y demandada civil no rinde prueba testimonial.

A fojas 96 y siguientes la parte querellante y demandante civil objeta el documento acompañado por la parte contraria en la audiencia de contestación, conciliación y prueba y que rola a fojas 74, por falsedad ideológica conforme a lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 129, la parte querellada y demandada civil evacúa traslado a la objeción de documento planteada por la parte querellante y demandante civil.

A fojas 136 y siguientes, la parte querellante y demandante civil, presenta libelo haciendo consideraciones que solicita se tengan presente al momento de dictar sentencia.

A fojas 41, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 91.

PRIMERO: Que a fojas 91, la parte querellada y demandada civil tacha a la testigo Ana Elizabeth Fernández Ortega, por tratarse de un trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio, causal contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: Que la parte querellante y demandante civil solicita el rechazo de la tacha interpuesta por la querellante y demandante civil, en atención a que la testigo presta servicios para el abogado Jaime Elgueta Burgos y no para la Lexsur Limitada.

TERCERO: Que expresamente la testigo Ana Fernández Ortega declara ser secretaria de la Sociedad de Asesorías Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, para la cual trabaja hace más de trece años.

CUARTO: Que en consecuencia, en concepto del tribunal se encuentra acreditado en autos, que doña Ana Fernández Ortega es trabajadora dependiente de Sociedad de Asesoría Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, razón por la cual será acogida la tacha deducida por la parte querellada y demandada civil.

2.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 93.

QUINTO: Que a fojas 93, la parte querellada y demandada civil tacha a la testigo Nilvia Gloria Paredes Díaz, atendido lo expuesto en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por ser cónyuge de quien se refiere como dueño o socio de la empresa querellante y demandante civil.

SEXTO: Que la parte querellante y demandante civil, solicita el rechazo de la tacha, puesto que la parte que presenta a la testigo, no es el socio de la Sociedad Lexsur, sino que la propia Sociedad, persona jurídica de existencia legal distinta a los socios que la integran, la que no tiene las vinculaciones de parentesco que la ley exige, debiendo además las normas prohibitivas interpretarse de manera restrictiva.

SEPTIMO: Que la parte que presentó a la testigo Nilvia Paredes Díaz fue la Sociedad de Asesoría Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, representada por el socio Jaime Elgueta Burgos.

OCTAVO: Que conforme a lo expresado en el considerando precedente y no encontrándose acreditado en autos el vínculo que exige el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, entre la testigo tachada y la parte que la presenta, no se hará lugar a la tacha invocada por la parte querellada y demandada civil, respecto del testimonio prestado por doña Nilvia Paredes Díaz.

3.- EN RELACIÓN A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTO FORMULADA A FOJAS 96 Y SIGUIENTES.

NOVENO: Que a fojas 96 y siguientes, la parte querellante y demandante civil, objeta documento rolante a fojas 74, presentado por la parte querellada y demandada civil en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, consistente en una fotocopia de una solicitud de prestación de servicios telefónicos, de fecha 26 de noviembre de 2008, por falsedad ideológica, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, DECIMO: Que por expreso mandato del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, los instrumentos privados sólo admiten como causales de objeción, la falsedad y la falta de integridad, debiendo la impugnación ser categórica, expresa e inequívoca, por lo que no basta sostener que un determinado documento adolece de falsedad ideológica. Consecuencialmente, no existiendo antecedentes en autos, que permitan acreditar la objeción planteada, no se hará lugar a ella. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

4.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

DECIMO PRIMERO: Que de la querrela de fojas 50 y siguientes, interpuesta por don Jaime Alfonso Elgueta Burgos en representación de la Sociedad de Asesoría Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada, empresa de telefonía Claro Chile S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber activado el roaming internacional a los usuarios de los móviles números 98478321 y 98478326, Jaime Elgueta Burgos y Nilvia Paredes Díaz, quienes viajaron en los meses de mayo y julio de 2012, respectivamente, a

las ciudades de Mendoza y Buenos Aires, sin que se haya autorizado y/o solicitado expresamente el servicio de roaming internacional, generándose por la activación automática de dicho roaming, un cobro adicional al plan contratado, ascendente a la suma de \$307.000, y sin que se haya indicado al momento de contratarse el plan, las condiciones, características y precio de dicho servicio. Además se debe esclarecer si la empresa Claro Chile S.A incurrió en infracción a la Ley 19.496, por haber suspendido el servicio telefónico de los móviles referidos los días 17, 18, 19 de agosto de 2012 y 27 en la mañana y 28 en la tarde del mismo mes.

DECIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, es preciso determinar si existe, algún antecedente o documento que establezca la autorización o solicitud del servicio roaming internacional de los móviles 98478321 y 98478326 por parte de la querellante y si los cobros generados por la utilización de dicho servicio, fueron debidamente informados por la querellada a la querellante al momento de contratarse el plan; como también la existencia de elementos de prueba que permitan justificar la suspensión del servicio telefónico de dichos móviles los días 17, 18, 19 de agosto de 2012 y 27 en la mañana y 28 en la tarde de agosto del mismo año.

DECIMO TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios , "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por proveedores, "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación,

construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". De igual modo, en su artículo 2° señala que "quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor". A su vez, el artículo 2° bis dispone que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.", salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3° de la ley consagra en su letra e) el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Asimismo, el artículo 4° consagra que "los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

A su turno, el artículo 12, dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos , condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: "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".

Finalmente el artículo 25 del mismo cuerpo legal señala: "El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales".

DECIMO CUARTO: Que no es un hecho discutido en autos, que la querellante Sociedad de Asesoría Jurídica e Inversiones Lexsur Limitada, tiene la calidad de consumidor, respecto de servicios telefónicos contratados a la empresa querellada, Claro Chile S.A.

DECIMO QUINTO: Que tampoco es un hecho discutido en autos, que la empresa Claro Chile S.A efectuó un cobro a la querellante por concepto de uso del servicio roaming internacional de los móviles 98478321 y 98478326, tal como consta en factura electrónica N°3842669 y 3897881, rolantes a fojas 26 y siguientes.

DECIMO SEXTO: Que con fecha 20 de agosto de 2012, don Braulio Planes Pinilla, Supervisor Análisis de Reclamos de Claro Chile S.A. contesta el reclamo efectuado, con anterioridad a esa fecha, por la Sociedad de Asesorías Jurídicas e Inversiones Lexsur Ltda, rolante a fojas 21 y siguientes, por el cobro asociado al servicio roaming internacional incluido en la factura electrónica N° 3897881, donde expresamente se indica, que dichos cobros son debidamente informados al momento de contratar su servicio.

DECIMO SEPTIMO: Que se encuentra acreditado en autos a fojas 40, que la Sociedad Lexsur Limitada pagó en Centro de Pagos de Claro Chile S.A, la cantidad de \$ 307.442 por concepto de roaming de datos, SMS y voz.

DECIMO OCTAVO: Que en cuanto a la alegación de la actora, en orden a que la empresa querellada habría activado el roaming internacional a los usuarios de los móviles números 98478321 y 98478326, Jaime Elgueta Burgos y Nilvia Paredes Díaz, quienes viajaron en los meses de mayo y julio de 2012, respectivamente, a las ciudades de Mendoza y Buenos Aires, sin que hayan autorizado y/o solicitado expresamente dicho servicio y sin que los cobros generados por la utilización de dicho servicio, fueran debidamente informados por la querellada, cabe hacer presente que para acreditar dicha alegación acompañó: a) una solicitud de cambio de plan del móvil 98478326, de fecha 17 de diciembre de 2010, rolante a fojas 1, donde consta que la Sociedad de Asesorías Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada solicitó un cambio de plan telefónico desde el Mixto 1000/200 al Total 530, con un cargo fijo mensual de \$26.490, con disponibilidad de 530 minutos libres y 550 adicionales Claro; b) una solicitud de cambio de plan del móvil 79470797 Y su anexo de servicio adicional, rolantes a fojas 2 y 3, donde consta que la Sociedad Lexsur Limitada solicitó un cambio de plan telefónico del móvil 79470797 del plan Cuenta Exacta \$14.990 al plan Total 200, el que incluye 200 minutos libres a todo destino, 250 minutos a teléfonos Claro, con un adicional de servicio Nokia Messaging, mail: 10 cuentas de correo (Gmail, Windows Live Mail, Yahoo, OVI, etc.,) y datos ilimitados para correo y navegación; c) una copia de publicidad de planes multimedia BlackBerry los que contemplan como servicio Navegación Ilimitada, rolante a fojas 17 y siguientes; d) anexo de arriendo de equipo BlackBerry por la empresa Claro Chile S.A a Sociedad de Asesoría Jurídicas e Inversiones Lexsur rolante a fojas 42, con la indicación de los valores de los servicios contratados, rolante a fojas 41.

DECIMO NOVENO: Que la Resolución Exenta N° 6267 de fecha 14 de noviembre de 2011 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la que fija el sentido y alcance del Decreto N° 368 de fecha 15 de

diciembre de 2010 que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet, acompañada por la parte querellante y demandante civil a fojas 4 y siguientes, en la letra e) de su artículo 1º que trata "De la Información sobre Planes y Servicios Ofertados a los Usuarios", refiriéndose a los Límites de Descarga y Servicio de Roaming señala que: "En los casos que el respectivo plan establezca límites de descarga, éstos deberán ser informados en forma destacada e indicarse expresamente el precio por unidad ofertada (Mega, Giga o Tera byte).

De la misma forma se deberán explicitar el precio y características del servicio roaming de datos, información que al menos debe contemplar lo siguiente; precio, la vigencia, la cuota del tráfico, el valor del tráfico adicional, según el país o región. Asimismo se deberán establecer procedimientos, para que expresamente los usuarios activen el referido servicio".

VIGESIMO: Que en consecuencia, de acuerdo a lo expuesto en los considerandos precedentes, se encuentra acreditado que la empresa Claro Chile S.A., no informó a la actora Sociedad de Asesoría Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, el precio y características del servicio de roaming internacional activando automáticamente dicho servicio a los móviles 98478321 y 98478326, sin que dicho servicio haya sido autorizado o solicitado expresamente por la actora.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que sin perjuicio de lo anterior, la testigo Nilvia Gloria Paredes Díaz, en su declaración de fojas 93 y siguientes reafirma lo expresado en el considerando anterior, señalando tener conocimiento de los hechos cuando se contrataron los servicios y se renovaron los planes, sin señalarse que existían restricciones o requiriendo autorización para que dichos equipos puedan ser usados fuera del país.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que también se encuentra acreditado en autos con la querrela de fojas 50 y siguientes y la declaración de la testigo Nilvia Paredes Díaz, que los servicios telefónicos de los móviles 98478321 Y 98478326, fueron suspendidos por la querrellada, sin que esta parte haya rendido prueba suficiente, tendiente a justificar el corte o servicio telefónico contratado por la querrellada.

VIGÉSIMO TERCERO: Que en consecuencia, conforme a la querrela de fojas 50 y siguientes y los documentos referidos en los considerandos precedentes, ha de tenerse por establecido que la Sociedad de Asesorías Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada mantiene contratos de suministro de telefonía móvil, entre los cuales se encuentra los números 98478321 y 984478326, ambos con equipos BlackBerry, respecto de los cuales en diciembre de 2010 Y octubre de 2011, se firmaron solicitud de cambio de plan , sin firmarse un nuevo contrato, sin indicarse, las condiciones y servicios que estos planes contenían, generándose un cobro por uso del servicio de roaming internacional de ambos móviles, sin que este servicio haya sido autorizado o requerido previamente, procediéndose en dos oportunidades al corte de servicio telefónico de ambos móviles, por lo que encontrándose probada su ocurrencia ha de sancionarse por la infracción a que se viene aludiendo.

VIGÉSIMO CUARTO: Que conforme a los antecedentes, elementos de juicio y pruebas rendidas, que se han señalado en los considerandos precedentes este sentenciador estima que se encuentra acreditada la efectividad de los hechos analizados en los considerandos precedentes y que estos acorde a lo previsto en los artículos 3 letra b), 12, 23 Y 25 de la Ley N° 19.496, son constitutivos del tipo infraccional correspondiente, motivo por el cual en dicha parte, se dará lugar a la querrela interpuesta.

5.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

VIGÉSIMO QUINTO: Que conjuntamente con la acción infraccional, la actora ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 50 y siguientes, solicitando que la empresa Claro Chile S.A, sea condenada al pago de \$307.442 por concepto de daño emergente, equivalente a lo que debió pagar por cobros adicionales vinculados al uso de internet: por roaming internacional y \$10.000.000 por concepto de daño moral, por haberse afectado el buen nombre y prestigio de Lexsur Limitada.

VIGÉSIMO SEXTO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados como la configuración del tipo infraccional correspondiente y los perjuicios ocasionados, existiendo relación de causa a efecto entre la acción cometida y el daño producido y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas de la manera que se indicará.

VIGÉSIMO SEPTIMO: Que en cuanto al daño emergente solicitado, éste se encuentra acreditado a fojas 40, donde se da cuenta del pago efectuado por la actora a Claro Chile S.A, ascendente a \$307.442, por concepto de uso de roaming internacional.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que respecto del daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede sino que tenerse convicción en cuanto a que la suspensión del servicio telefónico de los números 98478321 y 984478326, correspondiente a planes previamente contratado por el demandante, los días 17, 18, 19 de agosto y 27

en la mañana y 28 en la tarde del agosto de 2012, sin justificación, en atención a que no correspondía efectuar un cobro por uso del servicio de roaming internacional conforme a lo ya expresado, le ha debido producir graves molestias y un daño a la imagen, el crédito y prestigio a la demandante, perjudicándola en la comunicación con sus clientes, tal como lo expresa la testigo Nilvia Paredes Díaz en su declaración de fojas 93 y siguientes, la que al punto de prueba, perjuicios ocasionados, responde "En primer lugar, cobros excesivos de \$300.000 y fracción y en segundo lugar el daño a la empresa, por trabajar con instituciones bancarias, viéndose afectada en la gestión de comunicación y la imagen de solidez y solvencia económica del mercado". En consecuencia, en opinión de este sentenciador, teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$1.000.000, se estima suficiente para reparar la suspensión injustificada del servicio telefónico.

VIGÉSIMO NOVENO: Se agregarán a estas sumas los reajustes e intereses, desde el mes de julio de 2012 hasta el día del pago efectivo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496 sobre Protección de los ¹Derechos de los Consumidores.

TRIGÉSIMO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

- A) Que se hace lugar a la tacha de fojas 91, sin costas.
- B) Que no se hace lugar a la tacha de fojas 93, sin costas.

C) Que no se hace lugar a la objeción de documento de fojas 96 y siguientes, sin costas.

D) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **JAIME ALFONSO ELGUETA BURGOS** en representación de **SOCIEDAD DE ASESORIA JURIDICAS E INVERSIONES LEXSUR LIMITADA** en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada por doña **XIMENA ROSAS BASTIDAS**, en cuanto se le condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio fiscal, por haber infringido los artículos 12, 23 Y 25 de la Ley N° 19.496, al proceder al cobro de roaming internacional a los equipos móviles 98478321 y 984478326 usados por la Sociedad de Asesorías Jurídicas e Inversiones Lexsur Limitada, sin que se haya indicado al momento de contratarse el plan las condiciones, características y precio de dicho servicio, activándose éste automáticamente al viajar los usuarios de dichos móviles a las ciudades de Mendoza y Buenos Aires, sin que este servicio haya sido autorizado o requerido previamente, suspendiéndose posteriormente el servicio telefónico de ambos móviles. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

E) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **JAIME ALFONSO ELGUETA BURGOS** en representación de **SOCIEDAD DE ASESORIA JURIDICAS E INVERSIONES LEXSUR LIMITADA** en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada por doña **XIMENA ROSAS BASTIDAS**, en cuanto se le condena a pagar al actor, la suma de \$307.442.- (trescientos siete mil cuatrocientos

cuarenta y dos pesos), por concepto de daño emergente, por las razones indicadas en el considerando VIGÉSIMO SEPTIMO y \$1000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño moral, por las razones indicadas en el considerando VIGÉSIMO OCTAVO, todo lo anterior con reajustes e intereses desde el mes de julio de 2012 hasta el día del pago efectivo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496.

F) Que no se condena en costas a la parte querellada y demandada civil, por no haber sido totalmente vencida.

ANOTESE y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA

Rol N°5116-2012.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.



CERTIFICO:
Que la presente fotocopia es fiel a su original
de Osorno, de de ---

CERTIFICO: Que la presente sentencia
se encuentra firme y ejecutoriada
a las 14:00 hrs. del día 24 de mayo de 2012.
Hipólito F. Barrientos Ortega

