

Antofagasta, Quince de Mayo del dos mil quince.-

VISTOS:

A fojas 84 y siguientes, rectificada a fojas 97 y siguientes, don **FIDEL ANTONIO INOSTROZA NAITO**, cédula de identidad N° 5.800.071-K, soltero, 62 años de edad, estudios superiores, abogado, domiciliado en calle Sucre N° 220 oficina 604 de esta ciudad, interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de la empresa **MOVISTAR**, representada legalmente por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 560 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3, letra b), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no haber cumplido con los términos del contrato, actuando con negligencia en la prestación del servicio, causándole los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 720.000 por daño material, y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 114 vta.-

A fojas 136 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del querellante y demandante y del apoderado de la querellada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.-

= **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

• a) = **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

PRIMERO: Que, a fojas 84 Y siguientes, don **FIDEL ANTONIO INOSTROZA NAITO**, formuló querrela en contra de la empresa **MOVISTAR**, representada legalmente por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**, por infracción a los artículos 3 letra b), 12 Y 23



de la Ley N° 19.496, cobrándole mensualmente sumas superiores a las que correspondía, actuando con negligencia en la prestación del servicio, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.-

SEGUNDO: Que, la parte querellante fundamenta su querrela en los siguientes hechos: Que, con fecha 28 de Septiembre del 2011, contrató con la querellada un servicio telefónico fijo por los teléfonos N° 2-226299, más internet y N°, 2240384 en las mismas condiciones, eliminando luego el internet de su hogar, por cuanto el plan contratado se fue encareciendo, siendo muy superior a otras compañías, lo que reclamó personalmente sin ser acogido. Luego, el año 2014 insistió en los reclamos, empezándose hacer una costumbre que la denunciada le rebajara aproximadamente \$ 20.000 de la cuenta a pagar. Agrega que nunca le dieron una explicación de lo sucedido, haciéndole solo promesas que en la próxima cuenta solucionaría todo lo relacionado con su cuenta. Que, en Noviembre del 2014 planteó el reclamo por escrito, el que tampoco tuvo respuesta y en el momento de pagar la cuenta en el mes de Diciembre por la suma de \$ 49.305, se le hizo llegar una nota de crédito correspondiente a \$ 18.990, deduciendo que el pago sería \$ 30.315 y no los \$ 49.305. Que, con fecha 30 de Diciembre del 2014, hizo el reclamo a través de correo electrónico, en donde además hizo presente que la cuenta debía pagarse a más tardar al día siguiente, esto es, el 31 de Diciembre del 2014, ya que en caso contrario cortarían el servicio, señalándole la denunciada que no se preocupara, por cuanto, no cortarían el servicio; sin embargo, el 05 de Enero del 2015 recibió una carta de **MOVISTAR**, informándosele que procedían a cortar el suministro si no pagaba la cuenta insoluta. Nuevamente concurrió a las oficinas de **MOVISTAR**, sin resultado, toda vez que con gran sorpresa, desagrado y molestia se encontró con que le cortaron el servicio de

Telefonía e Internet en su oficina y en su hogar, situación que reclamó dándose como respuesta que estaban al tanto e su caso, que efectivamente existía un error en la facturación, pero no procedía el descuento de \$ 20.000 sino de \$ 6.000.-

TERCERO: Que, la parte querellada formuló sus descargos a fojas 132 y siguientes, en los siguientes términos: a) Que los hechos denunciados no le constan; b) Que en sus registros internos no consta reclamo alguno sobre el servicio contratado por el cliente. c) Que en el registro histórico de pagos de las líneas reclamadas se advierte la falta de pago del servicio contratado.-

CUARTO: Que, para acreditar su versión, el querellante acompañó a los autos los documentos rolantes de fojas 1 a 83, consistes en:

1.- Contrato de suministro servicio público telefónico de fecha 26 de septiembre del 2011.-

2.- Boleta de consumo de MOVISTAR por la suma de \$ 49.305 de fecha 30-12-14 y nota de crédito por \$ 18.990 de fecha 01-12-14.-

3.- Carta del denunciante a MOVISTAR con fecha 18-11-14.

4.- Correo electrónico de fecha 05-01-15 de MOVISTAR al denunciante.-

5.- Correo electrónico de fecha 06-01-15, de doña Yazmín Vilches Meneses, dirigido al denunciante.-

6.- Boleta de consumo de MOVISTAR por la suma de \$ 60.136.-

7.- Nota de crédito electrónica por \$ 18.990.-

8.- Boleta de consumo de fecha 30-10-14, por la suma de \$ 59.568.-

9.- Nota de crédito por \$ 20.000.-

10.- Boleta de consumo por \$ 61.463, rebajada a \$ 42.463.-

11.- Boleta de consumo por \$ 63.031 de fecha 01-09-14 rebajada a \$ 57.531 con dos notas de crédito por \$ 5.500 cada una total de \$ 11.000.-

12.- Boleta de consumo de \$ 30-07-14 por \$ 58.32W.-

13.-Boleta de consumo de fecha 30-06-14 por \$ 58.070.- empresa Me
14.-Boleta de consumo de fecha 30-05-14 por \$ 57.475.- que consté
15.-Boleta de consumo de fecha abril del 2014 por la suma oc~sionán
de \$ 57.106.- " eran :LFO

16. -Boleta de consumo de marzo del 2014 por la suma de \$ empresa.
57.293.- nuevareoer

17.-Boleta de consumo de febrero del 2014 por la suma de \$ aun se9'
58.269.- de noROI

18. -Boleta de consumo de enero del 2014 por la suma de \$ solici:L
56.291.- Que,

A fojas 93, 94, 95 Y 96, acompaña los siguientes " manife
documentos: error

1.- Boleta de consumo pagada el 12 de enero del 2015.- notas

2.- Boleta de consumo correspondiente al mes de enero del cort
2014.- seri

A fojas 100 a 108, acompaña los siguientes documentos: con:

1.- Cheque de la cuenta personal del suscrito de fecha 09 roen
de enero del 2015.- adr

2.- Colilla de MOVISTAR SE

3.- Boleta de MOVISTAR ot

4.- Correo electrónico de fecha 06 de enero del 2015.-

5.- Factura electrónica de MOVISTAR.-

A fojas 115 a 119, rolan los siguientes documentos.-

1.-\$ 87.425, que no guarda relación con ninguna de las cantidades mencionadas por MOVISTAR.-

2.-\$30.315, que fue en definitiva el valor que correspondía pagar.-

3.-Boleta electrónica correspondiente al mes de diciembre del 2014 y boleta electrónica al mes de enero del 2015.-

A fojas 104, boleta electrónica por la suma de \$ 44.452, cuyo monto total es de \$ 87.427.-

Además, trajo los testimonios de JAVIER VEGA MARTINOVIC y de LIDIA ELIZABETH CARRASCO SEPULVEDA, que rolan desde fojas 136 vta. a 137, señalando JAVIER VEGA que el denunciante le comentó que había tenido problemas con la

na
\$
\$

empresa MOVISTAR con' la facturación de su cuenta, por lo que constantemente debía concurrir a la empresa a reclamar, ocasionándole molestias y malestar, por errores que no le eran imputables a él, sino a la parte administrativa de la empresa. Agrega que, en noviembre del 2014 se encontró nuevamente con el denunciante y demandante señalando que aun seguían los problemas de facturación; que una ejecutiva de nombre Yazmín lo había atendido en tono desagradable, solicitándole que debía formular su reclamo por escrito. Que, en Enero del 2015 habló con él y el demandante manifestó que los problemas se habían incrementado, que los errores de facturación llegaron al punto que hasta las notas de crédito eran erróneas y que incluso le habían cortado el servicio de telefonía e internet ocasionándole serios problemas y molestias por dicha situación y que le constaba que la empresa le enviaba junto a la facturación mensual, una nota de crédito, que se formó un desorden administrativo y la testigo LIDIA ELIZABETH CARRASCO SEPULVEDA, declara en términos similares.-

QUINTO: Que, la demandada no presentó pruebas.-

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto del querellante, sería la tipificada en los artículos 3 letra b) de la Ley N° 19.496, que dispone:

artículo : "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos"; el artículo 12 de dicho cuerpo legal que **señala:** "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidad~s conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23

~
-i, -i~

inciso 1° de la Ley N° 19.496 que dispone: "Comete infracción "a las disposiciones de la presente ley el proveedor *quef.* en la venta de un bien o en la prestación del 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 .." ",

SEPTIMO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los documentos aportados por la parte querellante, a fojas 14, 16, 22, 33, 37, 93 Y 96, de fojas 100 a 108, 115 a 119 y a la falta de prueba de la parte querellada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don **FIDEL INOSTROZA NAITO**, habiendo incurrido la empresa denunciada **MOVISTAR**, representada legalmente por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**, en infracción a los artículos 3 letra b), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez, que se ha acreditado que no entregó una información adecuada y oportuna actuando negligentemente en la prestación del servicio.-

OCTAVO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge la querrela infraccional de fojas 84 Y siguientes, en contra de la empresa **MOVISTAR**, representada por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**.-

b) = **EN CUANTO A LO CIVIL:**

NOVENO: Que, a fojas 97 y siguientes, don **FIDEL INOSTROZA NAITO**, en representación de la **SOCIEDAD DE PROFESIONALES "INOSTROZA NAITO y CIA"**, R.U.T. 78.046.470-4, ambos con domicilio en calle Sucre N° 220 oficina 204, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **MOVISTAR**, representada legalmente por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**, solicitando se restituyan los valores cobrados en exceso desde que se inició el contrato con **MOVISTAR**, esto es, del 26 de Septiembre del 2011, el. que sumaría \$ 720.000, correspondiente a los años 2011, 2012, 2013 Y la cantidad de \$ 2.000.000 por daño.~oral.~

mete
el
ción
al
id,
.d,
:
e
s

DECIMO: Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando cuarto del presente fallo.-

DECIMO PRIMERO: Que, sin perjuicio de haber sido declarada culpable la querellada de la infracción señalada en el considerando séptimo del presente fallo, no es procedente acoger la demanda de autos en relación a las sumas demandadas por concepto de daño emergente en atención a que el actor no presentó pruebas que acrediten que en los años 2011 a 2013 las sumas cobradas no hubieren correspondido a las efectivas, como tampoco cuales fueron esos montos, si los hubo.-

DECIMO SEGUNDO: Que, en cuanto al daño moral pedido, este Tribunal estima que en el caso de autos y tratándose de una Sociedad, para que ésta proceda, debió probarse los efectos dañosos que la mala prestación del servicio causó, como sería un menoscabo a su prestigio, fama, reputación, honor, nombre o crédito de ésta, sin embargo, el examen del proceso nada de ello arroja, razón por la cual no se acoge éste.-

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se condena a la empresa **MOVISTAR**, representada legalmente por doña **YAZMIN VILCHES MENESES**, a pagar una multa de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 letra b), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496.-

b) Que, no se acoge la demanda civil.-

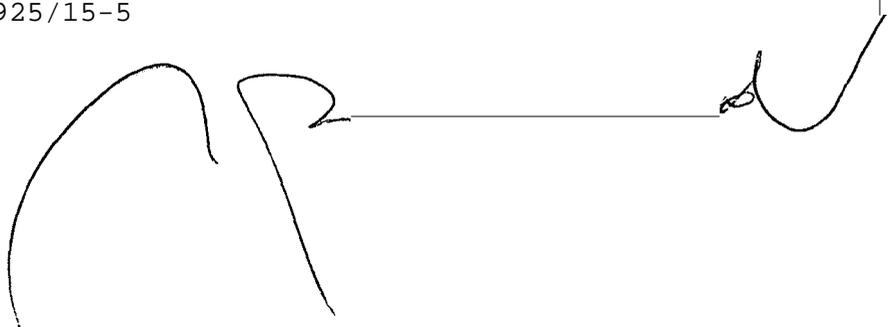
e) Que,- cada parte pagará sus costas por haber tenido motivos plausibles para litigar.-

Cumplase con el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.-

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se'pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía ae sustitución y apremio.-

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula.-

Rol N° 925/15-5



Dictada por doña DORAMA ACEVEDO VERA, Juez Titular
Autoriza doña PATRICIA DE LA FUENTE PFENG, Secretaria
Subrogante

