

SERVIDO

13/03/15

RECEPTOR
CARIEL PARADA JIMENEZ
Ser. Juzgado Policia Local ARICA

Causa Rol 19.795/2015 (LQ)
Hora
Nº de Documento
13 ABR 2015
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Arica, veintiocho de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS.

A fs. 27 y siguientes, rola denuncia infraccional presentada por Manuel René Alarcón Galaz, cédula de identidad N° 19.000.288.77, con domicilio en calle José Astudillo N° 3910, Raúl Silva Henríquez, de Arica, en contra de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., Rut N° 96.787.750-6, representada legalmente por Mónica Gil Donoso, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 477, de Arica. Funda su presentación en que con fecha 27 de noviembre de 2014, se encontraba en su domicilio, y a las 16:00 horas, aproximadamente, Cynthia Araya, ejecutiva de la denunciada, se presenta en su hogar ofreciendo los servicios de VTR. Expone que le señaló que por ser soldado profesional tenía convenio con VTR, el cual consistía en un descuento automático en el pago en sus liquidaciones de sueldo, y que tenía además el beneficio de un descuento de \$5.000.- en la prestación del servicio por seis meses. Señala que le indicó que accedería a contratar el servicio, por lo que la vendedora le otorgó un Triple Pack, que consistía en televisión, internet y telefonía, por un total de \$35.990.-, que menos el descuento de \$5.000.- llegaba a un precio final de \$30.990.-, por lo que se procedió a llenar el formulario. Señala que la ejecutiva le indicó que en el plazo de 5 días hábiles se instalaría el servicio, plazo que se cumplió, por lo que quedó conforme. Expone que en el mes de enero de 2015 le cortaron el servicio por lo que concurrió a las dependencias del proveedor, una vez en el lugar, una ejecutiva le indicó que tenía una deuda de \$105.176.-, hecho que le sorprendió, ya que se suponía que por convenio con el ejército debían descontarle automáticamente de su liquidación de sueldo la mensualidad del servicio. Señala que en esa oportunidad la ejecutiva le indicó que la vendedora le había entregado información errónea, ya que el convenio existente con el Ejército, sólo validaba el pago automático de dos de los tres servicios, por lo que el otro servicio debía pagarse al contado en la sucursal. Expone que le señaló además que debía pagar \$52.588.- para restablecer el servicio cortado, además de \$8.764.- Señala que en ese momento se molestó ya que él había contratado un servicio bajo ciertas condiciones las cuales no se estaban cumpliendo, y que ante su molestia solicitó la renuncia al servicio de la denunciada, pero, la ejecutiva le señaló que no podía renunciar sin antes pagar la deuda. Expone que ante su frustración realizó reclamo interno en contra de la vendedora Cynthia Araya, y solicitó la atención del jefe a cargo doña Patricia Cortés Ochoa, quien le indicó que se investigaría su caso y que lo llamaría ese

mismo día para otorgar solución a su problema. Señala que efectivamente la jefa a cargo se comunicó a las 18:00 horas aproximadamente, señalándole que la única solución era la que le había indicado anteriormente la ejecutiva. Expone que una vez en su domicilio calculó el precio del servicio contratado y ofrecido que era de \$35.990.-, que menos el descuento de \$5.000.- daba como precio final \$30.990.-, por lo que en tres meses da un total de \$92.970.- y no de \$105.176.- Sin perjuicio de lo anterior, revisó la copia del formulario de solicitud de servicios y se sorprendió al notar que señalaba que las rentas mensuales eran de un total de \$50.680.- percatándose en ese momento de que la vendedora había establecido el servicio por este último monto. Expone que al realizar el cálculo por los tres meses sumaba \$152.040.- monto que tampoco concordaba con lo adeudado a VTR, por lo que ante la situación de haberse dado cuenta de que en la solicitud se ingresó una suma final mayor a la acordada y que no se había respectado el descuento por planilla, decidió recurrir a Sernac. Expone que el día 03 de febrero del año en curso interpuso reclamo ante Sernac, ingresando el caso N° R2015186133, solicitando se deje sin efecto el cobro. Señala que con fecha 16 de marzo de 2015 se cerró la mediación porque el proveedor no respondió. Señala que desde el mes de enero tiene cortado el servicio de VTR, hasta la fecha actual, por lo que contrató los servicios de Movistar respecto a televisión, telefonía y tele cable. Expone que con fecha 16 de marzo de 2015, fue a retirar su liquidación de sueldo junto a un compañero de trabajo, y al revisarla detalladamente se dio cuenta que se había realizado un descuento interno por parte de VTR por la suma de \$105.176.- que corresponde al monto que VTR señalaba se adeudaba. Expone que solicitó permiso a su superior para ver el asunto con la unidad de finanzas, solicitó una copia de la liquidación transitoria del mes de marzo, y con aquel documento fue a la sucursal de VTR, y habló con Mónica Gil, solicitándole por segunda vez la renuncia a VTR, pero que ésta le señaló que no daba lugar a la renuncia porque tenía una deuda. Señala que ante su respuesta se molestó ya que la denunciada estaba desconociendo lo cobrado en su liquidación, por lo que se retiró de las dependencias. Expone que concurrió nuevamente en horas de la tarde y solicitó su estado de deuda, ya que nunca había recibido en su domicilio ningún tipo de boleta de VTR, la ejecutiva imprimió las boletas entregándole el siguiente detalle: 1.- Con fecha 17 de diciembre de 2014, boleta electrónica N° 67195013, con número de cliente N° 0016073773, monto total a pagar de la suma de \$20.397.- Boleta electrónica N° 0067243846, con el número de cliente N° 0016073852, monto total a pagar de la suma de \$51.256.- 2.- Con fecha 17 de enero de 2015, boleta electrónica N° 0068354087, con número de cliente N° 0016073773, monto total a pagar por la suma de \$30.947.- Boleta electrónica N° 0068426604, con número de cliente N°

0016073852, monto total a pagar por la suma de \$76.766.- 3.- Con fecha 17 de febrero de 2015, boleta electrónica N° 0076642012, con número de cliente N° 0016073773, monto total a pagar por la suma de \$41.497.- Boleta electrónica N° 0076765103, con número de cliente N° 0016073852, monto total a pagar por la suma de \$105.176.- Expone que sin perjuicio de lo anterior, volvió a concurrir a las dependencias del proveedor denunciado el 18 de marzo de 2015, que sacó una emisión de saldo, señalando ésta que tenía una deuda por la cuenta N° 0016073773 por la suma de \$45.462.-, y la N° 0016073852, por la suma de \$105.176.- con un total a pagar de \$150.638.- situación que lo frustró bastante ya que no entendía como seguía la deuda, por lo que reclamó nuevamente sin ningún resultado, siendo que había presentado su liquidación de deuda del mes de marzo, en la que constaba que descontaron lo adeudado. Expone que, ante su insistencia, volvió a acercarse varias veces al proveedor denunciado tratando de solucionar el tema, pero que no había respuesta alguna ante la negligencia que se estaba cometiendo. Señala que en el mes de mayo, ante su preocupación, volvió a solicitar a la ejecutiva que le imprimiera las boletas electrónicas para tomar conocimiento de la deuda, entregándole lo siguiente: Con fecha 10 de abril de 2015: Boleta electrónica N° 2492647, con número de cliente N° 0016073773, monto total a pagar de la suma de \$9.847.- Boleta electrónica N° 2492656, con número de cliente N° 0016073852, monto total a pagar por la suma de \$19.078.- Boleta electrónica N° 2492629, con número de cliente N° 0016073852, monto total a pagar por la suma de \$32.789.- Con fecha 17 de abril de 2015: Con número de cliente N° 0016073852, monto total a pagar por la suma de \$36.754.- y, Boleta electrónica N° 80089275, con número de cliente N° 0016073773, monto total a pagar por la suma de \$33.520.- Expone que respecto de las boletas mencionadas, tiene dos números de cliente, siendo que era la primera vez que contrataba el servicio, situación que consta del formulario de solicitud de servicios N°4495997, además lo adeudado no coincide con lo contratado en el formulario, ni con lo ofrecido por la vendedora. Expone que se realizó un descuento interno por parte de VTR por la suma de \$36.754.- en su liquidación de sueldo del mes de abril. Señala finalmente que, la única alternativa que le queda para resarcir sus derechos como consumidor, es la interposición de la presente denuncia con la finalidad de que se sancione a la denunciada por las infracciones que se estime pertinente. En cuanto a las normas legales infringidas hace referencia a las disposiciones de los artículos 3 letra b), 12, 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Solicita se condene a la denunciada al pago del máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En cuanto a la demanda civil, reproduce lo expuesto precedentemente, en virtud del principio de economía procesal. Expone que los daños causados corresponden a Daño Emergente, por la suma de \$151.930.- el que se configura por el descuento efectuado en su liquidación de sueldo del mes de marzo por el monto de \$105.176.-; el descuento efectuado en su liquidación de sueldo del mes de abril por la suma de \$36.754.-; y, pasajes de locomoción colectiva por la suma de \$10.000.- Señala en cuanto al daño Moral, que se demanda por la suma de \$1.000.000.- por la impotencia de haber concurrido varias veces a las dependencias del proveedor denunciado con el fin de dar solución a su problema, sin resultado positivo, lo que le provocó angustia y frustración, menoscabo psicológico por la constante preocupación que siente al saber que tiene una deuda por un servicio que le cortaron y que no está usando, por la frustración e impotencia por las veces que concurrió a Sernac a tratar de llegar a acuerdo mediante mediación, la cual no se produjo, quedándole sólo la opción de hacer valer sus derechos a través de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios. Todo con expresa condena en costas.

A fs. 43 vta., rola resolución del Tribunal, que tiene por interpuesta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, que cita a prestar declaración a la representante legal de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 181 rola notificación personal al Servicio Nacional del Consumidor, y por cédula al representante del denunciante y demandante civil, y al apoderado de la denunciada y demandada civil, por Receptor del Tribunal.

A fs., 243 y siguientes rola audiencia de contestación.

A fs., 252 rola escrito "Téngase Presente" de la parte denunciada y demandada civil.

A fs. 255, rola declaración indagatoria, prestada por escrito, de la representante legal de la denunciada y demandada civil.

A fs. 257 rola escrito "Téngase Presente" de la parte denunciante de Sernac.

A fs. 260, rola resolución del Tribunal Autos para Fallo.

Considerando y teniendo presente.

En cuanto a la excepción de prescripción.

Primero: Que, a fs. 243 se llevó a efecto audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Manuel René Alarcón Galaz, de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, representada por el egresado de derecho Miguel Villagra Chandía, y de la parte denunciada y demandada civil de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., representada por el abogado Mario Palma Sotomayor.

La parte denunciante infraccional y demandante civil de Manuel René Alarcón Galaz, ratificó en todas sus partes la denuncia y demanda civil, solicitando sean acogidas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, ratificó la presentación de fs. 159, en el cual se hace parte en autos.

La parte denunciada y demandada civil, opuso, por escrito excepción de prescripción, como de previo y especial pronunciamiento, fundada en que, que a principios de enero de 2015, concurrió a la sucursal de VTR a verificar el estado de su cuenta, respecto de los servicios "Triple Pack" contratados con fecha 27 de octubre de 2014, debido a que no le habían efectuado los cobros en su cuenta corriente, modalidad de pago automático "supuestamente contratada", a lo cual se le informó que mantenía una deuda pendiente por la suma de \$105.176.- debido a que este, pese a los cobros efectuados, debió haber efectuado los pagos respectivos en los periodos pactados en su formulario. Señala que, como es de esperarse, la supuesta infracción se ha producido desde el momento mismo de la celebración del acto o contrato que dio origen a los servicios contratados, y en los cuales el denunciante ha tomado conocimiento de que las condiciones, supuestamente pactadas, se han incumplido, pues resulta insólito que al primer mes de contratados los servicios, y tal como lo haría un hombre promedio, habría consultado su cuenta bancaria verificando que no se descontaron pagos por concepto de servicios de manera tal que, según dispone la Ley, el plazo de prescripción de la acción infraccional, se computa desde el momento en que éste ha tomado conocimiento de manera directa o indirecta, esto es el día 15 de diciembre de 2014, correspondiente al primer periodo de facturación de los servicios contratados, pues como es corroborado por la doctrina en la denominada doctrina de los actos propios, nadie puede pretender alegar una posición jurídica distinta a la que originalmente se ha planteado, de manera que este no puede alegar su negligencia a pretexto de conocer el vicio una vez que se han suspendido los servicios, puesto que en su mínimo deber de diligencia, está obligado a responder de sus compromisos, por tanto, si alega haber contratado los servicios de pago automático respecto a sus servicios Triple Pack, no puede alegar ignorancia si dichas sumas no han sido descontadas de su cuenta por tanto de ese momento debió haber reclamado la supuesta infracción y congruentemente se computa el plazo de la prescripción de la multa infraccional. Expone que, posteriormente el reclamante, señala haber interpuesto reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el día 3 de febrero de 2015, cuyo número es el R2015186122, cerrándose la mediación el día 16 de marzo del mismo año, y consecuentemente continuando el plazo de prescripción antes señalado. Señala que el propio legislador, así como la jurisprudencia mayoritaria

ha señalado que, en caso de interposición de un reclamo, indiferente de su naturaleza y, hasta el momento de su supuesta negativa se suspende el plazo de prescripción, continuando dicho plazo, una vez que se resuelve de manera indistinta dicho reclamo. Expone que de esta manera, resulta relevante considerar que si el plazo de prescripción comenzó a correr el día 15 de diciembre de 2014 al 03 de febrero de 2015, momento en el cual se interpuso el reclamo, el cual se resolvió el 16 de marzo de 2015, continuando dicho plazo, hasta el momento de la interposición de la denuncia, esto es el 03 de julio de 2015, ha transcurrido el plazo de 6 meses, por lo cual no obstante a las supuestas e improcedentes infracciones que la denunciante reclama, ha perdido de vista los plazos consagrados en el artículo 26 de la Ley, el cual dispone: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses desde que haya incurrido la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de este, el consumidor interponga reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año desde que hubiere quedado firme la sentencia condenatoria". Expone que, consta en autos con fecha 03 de julio, la interposición de la presente denuncia, la cual, como consecuencia de lo anterior, se encuentra total y absolutamente prescrita. Finalmente solicita tener por interpuesta excepción de previo y especial pronunciamiento, y declarar la prescripción de las acciones contravencionales deducidas, con costas.

Segundo: Que, evacuando el traslado en audiencia, la parte denunciante de Manuel René Alarcón Galaz, solicitó el rechazo de la prescripción por motivos de que se dio cuenta en el mes de enero de 2015, que no se estaban efectuando los descuentos acordados por convenio con VTR a la institución a la que pertenece, además, dé que se dio cuenta de que tiene dos números de cliente distintos, y de esa manera se cobró hasta el mes de abril.

Tercero: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, evacuando el traslado conferido, solicitó el rechazo de la excepción de prescripción, en atención a que don Manuel Alarcón entró en conocimiento de los hechos materia de la denuncia, sólo una vez que le interrumpieron el servicio por falta de pago, lo que ocurrió en el mes de enero de 2015, dado las circunstancias particulares del trabajo en que se desempeña, y que se acreditará en la etapa procesal correspondiente. Expone que, por otro lado, en los meses siguientes al mes de enero, e incluso al mes de abril de 2015 se siguieron cometiendo infracciones a la Ley del consumidor en relación a que no se

produjeron los cobros bajo la modalidad acordada y, además, los cobros se efectuaron bajo dos números de cliente distintos, teniendo como fundamento un solo y mismo contrato. Expone finalmente que, con posterioridad al reclamo realizado por Manuel Alarcón a VTR se procedió al cobro automático, lo que demuestra que si existe convenio para realizar los pagos bajo esta modalidad entre el Ejército y los clientes de VTR.

Cuarto: Que, respecto de la excepción planteada por la parte denunciada de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., es necesario efectuar un recuento de los hitos que marcan el conflicto puesto en conocimiento de este sentenciador. A este respecto, la parte denunciante de Manuel René Alarcón Galaz y denunciada de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., celebraron un contrato de prestación de servicios con fecha 27 de octubre de 2014, mediante el cual contrató el servicio "Triple Pack" consistente en televisión, denominado "Tv Hogar Digital", telefonía, denominado "PTI" y Banda Ancha, denominado "15 megas + wifi" por un total mensual de \$43.990.-, adicionalmente el denunciante contrató un decodificador adicional por la suma de \$6.690.- haciendo un total de \$50.680.- Que, tomó conocimiento del corte de suministro por no pago el 15 de enero de 2015, época en la que se dirigió a hacer el respectivo reclamo ante la prestadora de servicios. Que, con fecha 03 de febrero de 2015, presentó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que fue resuelto con fecha 16 de marzo de 2015. Que, con fecha 03 de julio de 2015, el denunciante Alarcón Galaz, presentó denuncia infraccional, la que fue personalmente notificada a la representante legal de la denunciada con fecha 28 de octubre de 2015, según consta de atestado del Receptor del Tribunal a fs. 44 de autos. De esta manera, como se establecerá posteriormente, las partes acompañaron prueba documental, consistente en las boletas N° 0067195013 y N° 0067243846, rolantes a fs. 10 y 11, y 218 a 223 respectivamente, correspondiente a la boleta del mes de noviembre de 2014, remitidas al domicilio del denunciante en Soldado José Astudillo N° 3910, de Arica, cuya fecha de pago vencía el 17 de diciembre de 2014, y la que indica expresamente "Corte a partir del: 22-dic-2014", resulta evidente, que la fecha en que el denunciante debió tomar conocimiento de la supuesta infracción cometida por la prestadora de servicios, fue en el mes de diciembre de 2014, y no en el mes de enero de 2015 al producirse, efectivamente, el corte de los mismos, toda vez que, la preocupación de cualquier hombre medio, es la de verificar que las obligaciones que ha contraído, sean efectivamente cumplidas, máxime si la propia boleta de servicios informa del corte de los mismos. A este respecto, no puede sostenerse el hecho esgrimido por el actor, de que toma conocimiento de que los descuentos no se efectuaban, sólo al pedir sus liquidaciones de remuneración en el mes de marzo, toda vez que de la lectura de las mismas,

acompañadas por el mismo denunciado, consta que su fecha de emisión corresponde al día 29 de cada mes, y, a mayor abundamiento, en las mismas se consigna en su parte final "Se solicita verificar diferencias positivas o negativas, informando a las oficinas de personal para el respectivo cese o asignación de algún beneficio en un plazo de 5 días con el fin de evitar reintegros " (SIC). Sostener en consecuencia, que las liquidaciones de diciembre de 2014, enero y febrero de 2015, le fueron entregadas en el mes de marzo, por encontrarse sin funcionamiento la oficina correspondiente, dejaría al funcionario sin la posibilidad de reclamar las diferencias positivas o negativas que se produzcan en las mismas en esos meses.

Quinto: Que, en el mismo orden de ideas, debiendo el denunciante haber tomado conocimiento el 15 de diciembre de 2014, de la deuda habida con la empresa prestadora de servicios, así como del corte "en trámite" de los servicios, por ser ésta la época de facturación, el plazo para contar la prescripción deberá ser considerado desde esta fecha. Así las cosas, sólo se produce interrupción del plazo de prescripción entre el día 03 de febrero de 2015 y el 16 de marzo del mismo año, esto es 36 días hábiles (un mes y 6 días). De igual manera, median entre el 15 de diciembre de 2014 y el 3 de febrero de 2015, 42 días hábiles (un mes y 12 días). Entre el 17 de marzo de 2015, día siguiente a la resolución del Sernac que da por terminado el proceso de mediación, y el 03 de julio de 2015, época de la interposición de la denuncia, median 89 días hábiles (dos meses y 29 días), y entre el 03 de julio de 2015 y el 08 de octubre de 2015, época de la notificación de la denuncia a la prestadora de servicios, median 79 días hábiles (un mes y 19 días), lo que da un total de 210 días hábiles, que menos el periodo de interrupción da un total de 174 días hábiles, lo que a la postre significan 5 meses y 24 días. Atendido lo precedentemente expuesto, no se cumple el presupuesto fáctico contemplado en el artículo 26 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en cuanto al plazo para alegar la prescripción, razón por lo que se rechazará la excepción planteada por la defensa de la denunciada VTR Banda Ancha (Chile) S.A.

En cuanto al fondo:

Sexto: En cuando a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicitó su rechazo, con costas. Funda su petición en que la parte denunciante contrató los servicios "Triple Pack" VTR, los cuales incluyen servicios de telefonía fija, móvil y servicios de internet, con fecha 27 de octubre de 2014. Expone que una vez suscrito el respectivo formulario, el denunciante recibió conforme las condiciones generales de contratación de los servicios, en lo que constan las modalidades de pago con que cuenta. Señala que posteriormente, el denunciante, en la creencia de que se habría activado la modalidad de pago

automático de los servicios aludidos, dejó transcurrir el primer y el segundo periodo de facturación sin efectuar el pago de sus servicios. Expone, que en consecuencia según disponen las condiciones generales de contratación y el Decreto Supremo N° 92 de la SUBTEL, que establece el reglamento de reclamos de servicios de telecomunicación, habilita en el evento incierto del incumplimiento, suspender los servicios contratados, situación que representa los hechos expuestos. Expone que, cabe agregar, que el denunciante de haber contratado la modalidad de pago automático, habría incurrido en la conducta diligente de verificar el pago de los aludidos servicios, de manera que, de no haberse efectuado dichos descuentos, habría reclamado una situación de anomalía, pero, muy por el contrario, este esperó con conocimiento de dicha situación, sin efectuar ninguna diligencia necesaria que implique una contrariedad o falta de servicios contratados. Señala que, luego de la suspensión de los servicios, éste concurrió a la sucursal de Arica, en donde le comunicaron, como era de esperarse, que mantenía una deuda pendiente, por la suma de \$105.176.- monto que equivale a los dos meses en los cuales el denunciante no pagó sus servicios contratados, y que, asimismo, le informaron que la reconexión de dichos servicios tenía un valor de \$52.588.- lo que corresponde a un servicio adicional, tomando en consideración los gastos en que incurre la compañía al reconectar un servicio suspendido. Señala que finalmente se le informó al denunciante, que lo anterior atendía al simple incumplimiento de la obligación de pagar sus servicios mensuales. Expone que, luego, el denunciante interpuso el 03 de febrero de 2015, reclamo ante Sernac, el que finaliza con la respuesta negativa por parte de la prestadora de servicios, en conformidad a los hechos expuestos precedentemente. Señala que, por dicha razón, es evidente que la situación planteada no se trata de una anomalía del sistema, ni mucho menos a una transgresión de la Ley 19.496, sino más bien, se trata de la suspensión del servicio prestado a consecuencia del incumplimiento de la obligación de pagar los servicios mensuales. Expone que, de los antecedentes señalados en el libelo, se desprende que la naturaleza de los perjuicios sufridos por la demandante, corresponden únicamente a la deuda contraída con VTR, por lo cual, no se ha producido perjuicio alguno que le habilite para solicitar algún tipo de indemnización, considerando además, que de no existir incumplimiento o transgresión a la Ley 19.466, tampoco se ha originado una obligación legal de indemnizar por concepto de un daño originado en la relación de consumo. Finaliza el apoderado de la parte denunciada, que, el demandante se basta para acreditar los requisitos de la indemnización de perjuicios, indistintamente según se trate de la indemnización contractual a aquella de naturaleza extracontractual, como es el caso del daño moral solicitado, en meros

comprobantes de pago, en circunstancias que nada acreditan, salvo la obligación de pagar los servicios contratados. Señala que, en la especie, los requisitos son mucho más específicos, según de la fuente de donde estos emanen. En cuanto a la indemnización de origen contractual, señala que, según lo dispuesto en el Código Civil, resulta plenamente aplicables las normas sobre obligaciones y la prueba, frente a obligaciones en general, como norma decisoria Litis, de esta manera, los requisitos señalados en los artículos 1555 y siguientes, se desprende, según la Teoría Clásica de las obligaciones, que la procedencia de esta, atiende al incumplimiento de ciertos requisitos, como el incumplimiento, la imputabilidad, la mora y el perjuicio. Expone que, según lo anterior, los hechos expuestos y la prueba rendida por su parte, queda de manifiesto en primer lugar que no ha existido incumplimiento, puesto que VTR procedió a la suspensión de los servicios, en el entendido de que estos no fueron pagados, y que producto de ello, y en conformidad a las normas del Decreto Supremo N° 18 y 92, su representada efectuó legalmente la suspensión de los servicios. A su turno, en cuanto a la indemnización de origen extracontractual, señala que, según las normas contenidas en el artículo 2314 y siguientes del Código Civil, el daño debe ser acreditado, y que, tratándose de daño moral, la parte demandante no acreditó en lo absoluto los hechos sustentados en su libelo, por lo cual resulta improcedente cualquier indemnización por este concepto.

Séptimo: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produce.

Octavo: Que, el Tribunal fijó como hechos pertinentes, sustanciales y controvertidos los siguientes: 1. Efectividad de los hechos denunciados; 2. Efectividad de haberse contratado por el actor el plan Triple Pack, en consideración al convenio existente entre la empresa VTR y el empleador del denunciante, valor del servicio y sus condiciones; 3. Efectividad de haber suscrito el actor Pago Automático de Cuentas (PAC) por todos los servicios contratados a la demandada, época, forma y circunstancias; 4. Efectividad de haberse otorgado por el actor mandato para efectuar descuento para el PAC, modalidad y época; 5. Efectividad de haberse efectuado los descuentos correspondientes al PAC de las remuneraciones del demandante, época, monto y condiciones; 6. Efectividad de haberse informado por la empresa VTR el corte de servicio al actor, época, forma y fecha de la reposición efectiva; 7. Efectividad de haberse producido perjuicios al actor producto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, monto y naturaleza de los mismos; 8. Efectividad de haberse otorgado al denunciante información veraz y oportuna del convenio celebrado con la empresa VTR; y, 9. Efectividad de encontrarse prescrita la acción interpuesta por los denunciante y demandante civil.

Noveno: Que la parte denunciante y demandante civil de Manuel Alarcón Galaz y de Sernac, rindieron conjuntamente la testimonial de Nayaret Estefanía Salinas Navarro, quien expone que, si son efectivos los hechos denunciados y le constan porque era vecina de Manuel Alarcón y se encontraba presente en el pasaje cuando vio que llega una señora de VTR a ofrecer servicios. Expone que le iba a hacer una pregunta esta señora, luego se quedó hablando con Camila la señora de Manuel, solo escuchó que ofrecía al domicilio del denunciante planes de VTR, planes de hogar, no recuerda el día exacto, pero fue en el mes de octubre de 2014. Señala que una tía tenía servicio de VTR, y ese servicio tenía un valor exacto de \$38.000 y fracción y ese valor después de tres meses aumento sin previo aviso. Señala que, en el mes de enero de 2015, conversando con la cónyuge del denunciante, se enteró que les habían cortado el servicio de VTR, y le comentó que Manuel por su trabajo como militar tenía beneficios de descuentos por planilla y descuentos de promoción por convenio. Expone que sólo ahí se enteró que Manuel había contratado servicios con VTR consistentes en un triple pack de telefonía, internet y cable, y que Camila le dijo que le había llamado la atención del servicio ofrecido que era el valor bajo que le iba a salir la cuenta del servicio tomado valor alrededor de \$31.000.-, Expone que, se supone que le harían el descuento por planilla de forma interna como beneficio por ser militar, y que desde octubre a noviembre de 2014 le harían los descuentos. Señala que, a Manuel no le hicieron de inmediato los descuentos correspondientes a cada mes de servicio, sino que en marzo le hicieron el descuento de la deuda que aparecía antes de que le cortaran el servicio en el mes de enero de 2015. Expone que tomó conocimiento a través de Camila la señora de Manuel, ya que ella le mostró la liquidación de sueldo en donde aparecía descuento por VTR.

Señala que cuando el denunciante contrató el plan le dijeron que le cobrarían el Triple Pack, pero que finalmente sólo cobraban un dúo. Señala que el denunciante firmó un solo contrato y que le cortaron el servicio en el mes de enero de 2015. Expone que a través de la cónyuge del denunciante tomó conocimiento de la existencia de que éste tenía dos números de cliente. Señala que no tiene conocimiento de la fecha en que debían pagarse los servicios, pero que le consta que se pagan al mes siguiente de la instalación. Señala que tiene entendido de que el descuento que se le hizo en marzo fue de la deuda que le aparecía en enero de 2015, y que no tiene conocimiento de que se hayan efectuado pagos directos. Expone que sabe que en el mes de diciembre, enero y febrero la oficina de finanzas –del Ejército- no trabaja, por lo que no sabe si tomó conocimiento del descuento en el mes de enero, lo anterior le consta en su calidad de pareja de un militar. Señala que el denunciante contrató en el mes de octubre de 2014, pero que no recuerda la fecha exacta, que contrató con VTR el

triple pack, consistente en telefonía, internet y cable, y que se acordó un descuento con convenio por ser militar, además de la posibilidad de hacer el descuento por planilla, el plan era casi por un total de \$31.000.- con descuento incluido. Señala la testigo que el denunciante suscribió al pago automático de cuentas por el servicio Triple Pack. Expone que, sabe que se le hizo un descuento en forma interna, por sobre los \$100.000.-, y que cuando le hicieron el corte de suministro fue en el mes de enero porque aparecía una deuda, y hasta esa fecha fue el descuento en la planilla de marzo de 2015. Señala que al denunciante no le avisaron del corte del servicio, que lo anterior le consta porque se lo comentó la cónyuge del Sr. Alarcón, y que no sabe si el servicio se repuso porque se cambió de domicilio. Señala que la falta de aviso significó que del denunciante fuera a reclamar a VTR, consultó por el corte del servicio, y fue ahí que le informaron que tenía una deuda pendiente, que el corte respondía al no pago del Triple Pack. Señala que el actor se vio perjudicado en el mes de marzo toda vez que en esa época le hicieron los descuentos, lo que le afectó en la parte económica, además del largo proceso que ha debido seguir. Expone que lo ofrecido por la vendedora de VTR a Manuel Alarcón no coincide con lo que realmente era el contrato, ella le manifestó que le haría un descuento por convenio del Ejército quedando el triple pack en el valor cercano a los \$31.000.-, pero el valor real estipulado en la oficina de VTR como parte del contrato era mayor al acordado. La testimonial de SEBASTIAN NICOLAS VILLAGRAN SOTO, quien expone que, si son efectivos los hechos denunciados, respecto de los que tomó conocimiento porque iba a contratar los mismos servicios que el denunciante, ya que la empresa ofrecía convenio con el Ejército, pero no recuerda el valor. Señala que entre los meses de octubre y noviembre de 2014 el denunciante contrató los servicios, de lo que tomó conocimiento porque trabaja con él, y ahí le comentó que había contratado los servicios de Triple Pack, pero que no recuerda en qué consistía, y sólo sabe que a ellos –funcionarios de Ejército- les hacen los descuentos por planilla. Señala que al denunciante le hicieron los descuentos, no sabe por qué montos, ni los meses de descuento, y que no está pendiente de cada descuento de la liquidación. Expone que las liquidaciones son retiradas de finanzas por sus propios medios, repartición que, según sus dichos, no trabaja en los meses de enero y febrero, y por tanto las liquidaciones de las retiran en el mes de marzo, época en la que conocen los descuentos realizados. Señala que no sabe si VTR le habrá pedido pagar el mes de noviembre por descuento interno. Expone que le consta que el denunciante recibía las boletas pues las veía en la casa donde vive "Manuel". Reiteró en su declaración que no sabe el monto por los cuales fueron contratados los servicios. Expone que cuando se contratan los servicios con convenio del Ejército, se les hace descuento automático todos los

meses cuando el servicio está listo y hay un contrato de por medio. Señala que al denunciante le hicieron los descuentos efectivamente, pero no recuerda en que meses. Expone que cuando existe convenio, el funcionario lleva su credencial (TIM) y se hacen los descuentos automáticamente. Señala que se hicieron los descuentos internamente y se apreciaban en las liquidaciones de sueldo, sin perjuicio de no estar seguro de cuando se hicieron, pero que ya tenía el servicio instalado. Señala desconocer en qué condiciones contrató el servicio. Expone que tenía conocimiento del corte del servicio, porque así se lo había señalado Manuel, no recuerda la fecha, y no sabe si se repuso el servicio, ni si la empresa informó del corte del suministro. Expone que el descuento por planilla fue efectuado en el mes de marzo de 2015. Señala que no sabría decir si se le otorgó al denunciante información veraz y oportuna, toda vez que no estaba ahí cuando se hizo el acuerdo con la empresa.

Décimo: Que, la parte denunciada no rindió prueba testimonial.

Decimoprimero: Que la parte denunciante y demandante civil de Manuel Alarcón Galaz, rindió la documental consistente en: Un formulario único de Atención de Público de Sernac N° R2015186133, que rola a fs. 1; Formulario de Solicitud de Servicio Fijo N° 4495997, que rola a fs. 2; Copia de reclamo realizado a la vendedora Cintia Araya, de fecha 29 de enero de 2015, que rola a fs. 3; Fotocopia simple de tarjeta de VTR de Patricia Cortés Ochoa, que rola a fs. 4; Boleta electrónica del mes de diciembre N°6795013 y N° 0067243846, que rolan de fs. 5 a 10; Boleta electrónica del mes de enero de 2015 N° 0068354087, que rola a fs. 42; Boleta electrónica del mes de febrero de 2015 N° 0076642012 y N° 0076765103, que rolan de fs. 11 a 17; Liquidación de remuneración del mes de marzo de 2015, que rola a fs. 18; Emisión de saldo de deuda VTR, de fecha 18 de marzo de 2015, que rola a fs. 19; Boleta electrónica del mes de abril de 2015 N° 2492656, N° 2492629, N° 2492647 y N° 79004165; Boleta electrónica del mes de mayo de 2015 N° 80089275, que rola a fs. 24; Liquidación de remuneraciones de fecha 29 de abril de 2015, que rola a fs. 25; y, Liquidación de remuneraciones de fecha 29 de enero de 2015, que rola a fs. 26.

Decimosegundo: Que, la parte denunciante de Sernac, rindió la prueba documental consistente en: Un formulario Único de Atención de Público Sernac N° R2015186133, que rola a fs. 1; un formulario de Solicitud de Servicios Fijos N° 4495997, que rola a fs. 2; una copia de reclamo hecho hacia la vendedora Cynthia Araya, de fecha 29 de enero de 2015, que rola a fs. 3; una copia de tarjeta de VTR de Patricia Cortés Ochoa, que rola a fs. 4; un set de boletas electrónicas N° 67195013, 0067243846, correspondientes al mes de diciembre de 2014, que rolan a fs. 5 a 9 y fs. 10, respectivamente, N° 0068354087 y N° 0068426604, correspondientes al mes de enero de 2015, que rolan a fs. XX y fs. XX,

N°0076642012 y N°0076765103, correspondientes al mes de febrero de 2015, que rolan a fs. 12 a 14 y fs. 15 a 17, respectivamente; emisión de saldo de fecha 18 de marzo de 2015, que rola a fs. 19; boletas electrónicas del mes de abril de 2015 N° 2492656, N° 2492629, N° 2492647 y N° 79004165, que rola a fs. 20, 21,22 y 23 respectivamente; boleta electrónica del mes de mayo N° 80089275, que rola a fs. 24; y, dos liquidaciones de remuneración, de fechas 29 de enero y abril de 2019, que rolan fs. 12 y 13 respectivamente; Liquidación de remuneración del mes de marzo de 2015, que rola a fs. 192 y 193 respectivamente;

Decimotercero: Que la parte denunciada de VTR Banca Ancha (Chile) S.A., rindió la prueba documental consistente en: Formulario de Solicitud de Servicios Fijos N° 94995997, de fecha 27 de octubre de 2014, que rola a fs. 194; Fotocopia de cédula de identidad del denunciante, y tarjeta de identificación militar provisoria de Manuel René Alarcón Galaz, que rola a fs. 195; Copia de liquidación de remuneraciones del mes de agosto de 2014, que rola a fs. 196; Copia de correo electrónico de Jessica Pérez Véliz de VTR, que solicita la validación con el convenio del ejercito para incorporar al cliente Alarcón, que rola a fs. 197; Copia de contrato de arrendamiento del Sr. Alarcón donde se instalaron los servicios, que rola a fs. 198; Copia de boleta N° 67195013, con vencimiento al 17 de diciembre de 2014; Boletas de servicio N° 68354087, N° 68426604, N° 7662012, N° 76765103, N° 799004165 y N° 80089275, correspondiente a los meses de enero, febrero, abril y mayo de 2015, por concepto de Telefonía y Tv Cable e Internet en forma separada, que rolan de fs. 218 a 242.

Decimocuarto: Que, analizada la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica, en especial documental consignada en los considerandos séptimo y noveno, este sentenciador a arribado a la plena convicción de que con fecha 27 de octubre del año 2014 Manuel René Alarcón Galaz, contrató los servicios Triple Pack de VTR Banda Ancha (Chile) S.A., consistentes Telefonía, Televisión por cable e Internet, por la suma de \$43.990.-, además de un decodificador -servicio Premium- adicional por la suma de \$6.690.-, por un total de \$50.680.-, suma que se cobraría por mes anticipado, con un descuento de \$5.000.- por 5 meses, todo lo anterior a través del convenio entre la prestadora de servicios y el Ejercito de Chile, a la sazón, empleador del demandante civil; que la información proporcionada al cliente por la ejecutiva de ventas al momento de la suscripción del contrato fue incompleta y redundó en el incumplimiento de la obligación del denunciante, infringiéndose con ello lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al no otorgarse información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los mismos, razón

por la que se acogerá la denuncia de fs. 27 y siguientes interpuesta por Manuel René Alarcón Galáz en contra de VTR Banda Ancha (Chile) S.A.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios.

Decimoquinto: Que, habida cuenta de la prueba rendida, ponderada de conformidad a las reglas de la sana crítica, en especial la testimonial de doña Nayaret Salinas Navarro y Sebastián Villagrán Soto, así como, la documental consignada en los considerandos séptimo, octavo y noveno, y que aún cuando este sentenciador ha arribado a la convicción de que existe infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, teniendo en consideración que, el mero hecho de la infracción, no determina la responsabilidad del infractor, no se puede soslayar, que se ha acreditado que el demandante civil ha tenido un actuar alejado del que un hombre medio puede mantener respecto de sus obligaciones. Lo anterior, se funda en el hecho de que, pese a saber que había contraído una obligación con la prestadora de servicios, sólo verificó el cumplimiento de la misma casi un mes después de que se le notifica el corte del suministro, el que consta fue notificado en la boleta del mes de diciembre de 2014, boletas que a la sazón, el testigo Villagrán Soto señala haber visto en el domicilio del actor, y sólo concurrió a las dependencias de la demandada en el mes de enero de 2015, por lo que no puede aprovecharse de su poca diligencia para exigir el pago de un daño emergente, que sólo es causa de su actuar, alejado del de un hombre medio ocupado de sus negocios, por lo que se rechazará la demanda civil en cuanto al daño emergente.

Decimosexto: Que, en cuanto a lo solicitado por concepto de daño moral, ésta será rechazada, toda vez que a juicio de este sentenciador la prueba rendida nada aporta en lo relativo a la real determinación de la existencia de daño moral. Así las cosas, la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, ha sido concreta al señalar que *"El daño moral consiste, equivale y tiene su fundamento en el sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona. Se toma el término dolor en un sentido amplio, comprensivo del miedo, la emoción, la vergüenza, la pena física o moral ocasionado por el hecho dañoso. Cabe consignar que, a pesar de su naturaleza particular, el daño moral debe ser probado por quien lo reclama"*, toda vez que este constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia." (Corte de Apelaciones de Santiago, causa Rol N° 974-2014.) De igual forma la doctrina, ha señalado el hecho de que el daño moral no puede ser reclamado de manera global, sino que debe establecerse su *quantum* a través de parámetros concretos, lo que en el caso de marras no ocurre, y que

no fue aportado por el demandante civil, cuestión que como se ha señalado, no se ha acreditado en autos.

Decimoséptimo: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 3 letra d) y e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

RESUELVO:

En cuanto a la excepción de prescripción.

1.- Se rechaza la exepción de prescripción interpuesta por el apoderado de la denunciada VTR Banda Ancha (Chile) S.A.

En cuanto a lo infraccional.

2.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 27 y siguientes por Manuel René Alarcón Galáz, y el Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Arica y Parinacota, en contra de VTR Banda Ancha (Chile) S.A.

3.- Se condena a VTR Banda Ancha (Chile) S.A., RUT N° 96.787.750-6, empresa del giro de su denominación, representada por Mónica Gil Donoso, ambos con domicilio en 21 de mayo N° 477, de Arica, al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no otorgar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los mismos, infringiendo el artículo 3 letra b), en relación con el artículo 23 y 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por DIEZ DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

4.- Se rechaza la demanda civil interpuesta por Manuel René Alarcón Galáz en contra de VTR Banda Ancha (Chile) S.A.

5.- Que, no se condena en costas a la denunciada y demanda civil, por no haber sido completamente vencida.

Comuníquese, Notifíquese y Archívese.



Sentencia pronunciada por don LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez No Inhabilitado del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.