



Tercer Juzgado de Policía Local

Valparaíso

PROCESO: 11.824/2014

Fs. 53 (cincuenta y tres)

Act: Tamara Cornejo C.

Valparaíso, a veintisiete de Febrero del dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 1 rola la copia simple de la boleta electrónica N° 3738760 emitida por Eptel Telefonía Local S.A., a nombre de Gabriel Hernán Paredes, por un valor de \$33.142.-.

A fs. 2 rola la copia simple del comprobante de requerimiento de fecha 26 de Febrero de 2014 a nombre de Gabriel Hernán Paredes.

A fs. 3 rola la copia simple del sistema de ventas y postventa de línea.

A fs. 5 y siguientes rola la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por GABRIEL HERNAN PAREDES JEREZ, en contra de ENTEL CHILE, representada por ANDREA ACEVEDO.

A fs. 8 rola la declaración indagatoria de GABRIEL HERNAN PAREDES JEREZ.

A fs. 12 rola la copia fiel a su original del poder general otorgado por Jaime Andrés Jara Schnettler, en representación de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., a Felipe Muñoz Benavente y otros.

A fs. 13 y siguientes rola la declaración indagatoria de JEAN PAUL COUCHOT BAÑADOS, Abogado, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.)

A fs. 21 rola la carta respuesta del reclamo a Sernac N° 7804138, remitida el 6 de Octubre del 2014 por Paola Saavedra Lanca, a Nicolás Corvalán Pino en su calidad de Director Regional Sernac.

A fs. 22 y 23 rolan dos comprobantes de requerimiento N° 181200653

4U14 por un total de \$22.900.-.

A [s. 24 y 25 rola la boleta electrónica N° 3935511, emitida por Entel Telefonía Local S.A., a nombre de Gabriel Hemán Paredes, por un valor de \$ 28.890.-,

A fs. 26 rola el comprobante del requerimiento N° 178032448, de fecha 17 de Enero del 2014.

A [s. 27 rola el resumen de costos asociado al servicio de televisión N° 9515652.

A fs. 28 rola orden de trabajo N° 47793, de fecha 9 de Diciembre de 2013, a nombre de Gabriel Paredes.

A [s. 29 rola el pantallazo de consulta por número.

A fs. 30 rola la copia del pantallazo otros pagos, detalle beneficiario.

A fs. 34 a 38 rola copia simple del contrato Entel Hogar N° 0159994.

A [s. 39 rola hoja con una publicidad de un plan básico.

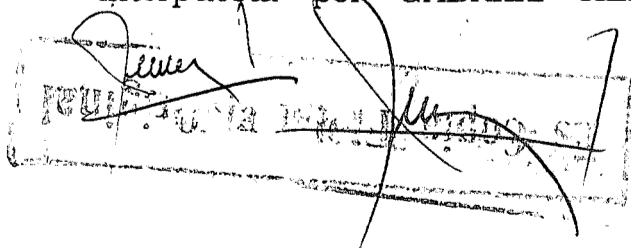
A fs. 40 y siguientes JEAN PAUL COUCHOT BAÑADOS, Abogado, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), contesta la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios.

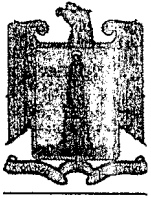
A fs. 51 rola el acta del comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de Gabriel Paredes Jerez, representado por su apoderado Carolina Labín Burgos; y de la parte denunciada y demandada de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), representada por su apoderado Carlos Maldonado Garrido.

A fs. 52 rola el acta del comparendo de conciliación, con la asistencia de la parte denunciada y demandada de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), representada por su apoderado Jean Paul Couchot Bañados; y en rebeldía: de la parte denunciante y demandante de Gabriel Paredes Jerez.

#### **EN CUANTO A LAS INFRACCIONES A LA LEY SOBRE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

**PRIMERO:** Que, este proceso se inicia según denuncia de fs. 5 a 7, interpuesta por GABRIEL HERNAN PAREDES JEREZ, comerciante,





domiciliada en Camino El Faro, Parcela N° 50, sitio N° 9, Fundo Curaumilla, Laguna Verde, Valparaíso, en contra de ENTEL CHILE, representada por ANDREA ACEVEDO, ambos domiciliados en avenida Pedro Montt N° 1811, Valparaíso, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

Que la denuncia, presentada, ha sido formulada por un particular, carece de mérito probatorio por sí sola.

SEGUNDO: Que, conforme a dicha denuncia el denunciante GABRIEL HERNAN PAREDES JEFERSON, "En Agosto del 2013 realice el contrato por TV Cable con Entel, solicitó tres decos, el cual uno de ellos fue devuelto en forma casi inmediata, pero mi problema se presenta en que me cobran dos decos adicionales. Es decir, no he tomado en cuenta la devolución del deco, siendo que incluso en un orden de trabajo claramente indica que tengo solo dos decos en mi poder: he reclamado constantemente en la empresa pero no me dan solución y yo sigo cancelando por el espacio de un año el deco que tengo, adicional a este problema en Agosto realice el contrato por el CDF Premium por el valor de \$5.990.-, pesos, y al momento de cancelar la cuenta de vencimiento 30 de septiembre me aparece el cobro por un valor de \$10.242.-, pesos, es decir, nuevamente Entel me cobra valores excesivos y no contemplados en los contratos".

Que, el denunciante PARRIS DESJEREZ en su declaración indagatoria de fs. 8 señala: "Por haber contratado ese plan me correspondía según sus condiciones un decodificador gratis, más los dos solicitados, me deberían haber cobrado el arriendo por dos pero como devolví uno solo deben cobrar el arriendo de uno".

TERCERO: Que, a fs. 13 a 16 JEAN PAUL COUCHOT BAÑADOS, Abogado, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), formula la declaración indagatoria exponiendo: "Debernos hacer presente, que pese a que se solicitaron dos decodificadores por el denunciante, en las dos primeras boletas de servicio solo se incluyó el cobro de un decodificador adicional. A partir de la tercera boleta de servicio, es decir en boleta N° 2084417. Por un error involuntario se empezó a cobrar el

... vale vista por el monto de \$3.001.-, lo que se comunico al Sr. Paredes mediante carta. Desconocemos los motivos, pero dicho vale vista no fue retirado/cobrado por parte del Sr. Paredes y luego de cumplido el periodo de permanencia de dichos fondos en el Banco BCI, éstos fueron devueltos a Entel. Posteriormente, el denunciante interpone reclamo ante Sernac N° 7804138; Entel de forma oportuna y diligente responde dicho reclamo acogiendo e informando que se realizará una devolución de dinero por el monto total de \$30.073.-, donde hace presente que el vale vista por \$30.073.-, aún está disponible en el Banco BCI para que pueda ser retirado y cobrado por el Sr. Paredes y respecto al primer vale vista por el monto de \$3.001.-, podemos informar que mi representada está generando un nuevo documento para el denunciante, pueda cobrarlo"; y agrega: "Corresponde aclarar que el monto tarifado por concepto de CDF Premium en dicha boleta es correcto, ya que el servicio fue suscrito con fecha 09 de Agosto de 2014, por tanto, dicho documento induce el cobro proporcional de Agosto y Septiembre 2014. De esta manera no hay cobro indebido respecto a CDF Premium".

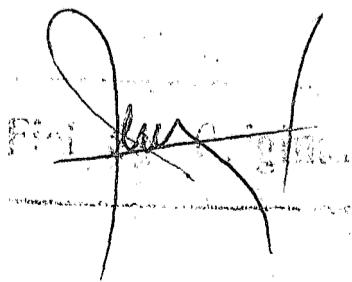
CUARTO: Que, el Tribunal, ponderando, conforme a las normas de la sana crítica los elementos de prueba que obran en el proceso y lo declarado por las partes, tiene por establecido los siguientes hechos:

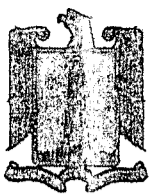
a) Que, la parte denunciante y demandante de Gabriel Hernán Paredes Jerez contrató con fecha catorce de Agosto del dos mil trece un plan de televisión con la parte denunciada y demandada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), por un valor de \$28.890.-, dio como soporte el documento de fs. 34 y siguientes.

b) Que, en virtud de ese contrato la parte denunciada y demandada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.); entregó en arriendo a la parte denunciante y demandante de Gabriel Hernán Paredes Jerez, dos decodificadores HD, por un valor de \$3.000.-, cada uno y un decodificador sin costo, como está establecido, en el documento de fs. 35.

c) Que, la parte denunciante y demandante de Gabriel Hernán Paredes Jerez, procedió a efectuar la devolución de un decodificador, quedándose

<C>, Ir;





sol<;don dos dewdificadores, como s1.1 acredita ~n el documento de fs. 28 y en 10declarado por las partes a fs. 5 y siguientes y 13 a ~iguientes.

d) Que, la parte denunciada y demandada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), efectuó (, cobro por dos rdecodificadore~, acogiendo *con* posterioridad los requereimientos de la parte de Paredes Jerez y emitiendo dos vales vistas por las ;u.mas de-\$3.001.-, y de \$30.073.-, como consta en los\documentos de fs. 21 24, 25, 27 Y 30 yen lo declarado ~or la parte denunciada y demandada a.n',. 13 y siguientes.

e) Que, además, la parte denunciada y demandante de Gabriel Hernán Paredes Jerez tiene contratado el "plan CDi:" Premium con la parte denunciada y demandada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), por un v:aldi de \$5.990.-~ ello como consta en la boleta electrónica de fs.~24y 25.

QUINTO: Que, a fs. 51 rola el acta del (.)mparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante Gabriel Paredes Jerez, representado por su apoderado Carolin';; Labínfl,"Íburgos; y de la parte denunciada y demandada de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), representada por su apoderado, Carlos Maldonado Garrido.

La denunciante y demandante ratifica la denuncia, la demanda, la declaración indagatoria de fs. 8 y los documentos acompañados a fs. 1 a 4, y acompaña documentos.

La denunciada y demandada contesta la denuncia y la demanda civil por escrito de fs. 40 y siguientes solicitando se niegue lugar a ellas en todas sus partes, con expresa c\nderi'ación en costas y acompaña documentos.

SEXTO:, Que, a fs. 21 rola la carta respuesta del reclamo a Sernac N~, 78041~38, remitida el día de Octubre del 2014 por Paola Saavedra Lanca, a Nicolás Corvalán Pino en su calidad de Director Regional Seniac, en la cual se señala:~Luego de; realizar el análisis pertinente y de acuerdo a los antecedentes; que obran en nuestro poder se ha generado un vale vista por \$30.000.-, la ndmfre del Sr. Paredes correspondiente a los montos cancelados por el decodificador adicional objetado. Dicho vale vista incluye

Importante señalar que el monto de \$10.242.-, tarifado en la boleta N° 3738760 con vencimiento 30/09/2014 por concepto de CDF Premium, se encuentra correctamente tarifado, ya que el servicio fue suscrito con fecha 09/08/2014, por lo tanto, dicho documento incluye el cobro proporcional de Agosto y Septiembre 2014".

SÉPTIMO: Que, la parte denunciante y demandante de GABRIEL HERNAN PAREDES JEREZ no rindió prueba suficiente para acreditar el cobro superior por el plan CDF Premium contratado con la parte denunciada y demandada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.). En efecto, acompaño la boleta de fs. 24 y 25 en el cual consta un cargo de \$5.990.-, por ese servicio, monto que corresponde al valor pactado.

OCTAVO: Que, el artículo 23 de la ley 19.496 sobre Protección al Consumidor establece: "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".

Esta disposición fue infringida por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), representada por ANDREA ACEVEDO.

NOVENO: Que, la denunciada, EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), representada por ANDREA ACEVEDO, no rindió prueba suficiente para establecer algún hecho o circunstancia que modifique su responsabilidad en los hechos materia de estos autos. En efecto, consta en autos el cobro de dos decodificadores no obstante haber hecho la parte denunciante y demandante de Paredes Jerez la devolución de uno de ellos." "

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DÉCIMO: Que, a fs. 5 y siguientes GABRIEL HERNAN PAREDES JEREZ, interpone la demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de ENTEL CHILE, representada por ANDREA ACEVEDO, solicitando

*[Handwritten signature and scribbles]*



sea condenada a pagarle la suma de \$3.000.000.-, o la suma que SS., estime conforme a derecho, con intereses, reajustes y costas.

**UNDÉCIMO:** Que, en el comparendo de estilo cuya acta rola a fs. 51 la parte denunciada y demandada de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), representada por su apoderado Carlos Maldonado Garrido, contesta la demanda, por escrito de fs. 40 y siguientes, solicitando se niegue a ella con expresa condenación en costas.

**DUODÉCIMO:** Que, el Tribunal, ponderando conforme a las reglas de la sana crítica estas pruebas, con otros indicios y elementos probatorios del proceso, determina prudencialmente la indemnización a pagar en la suma de \$50.000.-, a la fecha de esta sentencia.

Que, el Tribunal para determinar esa suma ha tenido especialmente presente que la parte demandante de Gabriel, Hernán Paredes Jerez, no rindió prueba suficiente para probar el cobro superior por el plan CDF Premium, tampoco para acreditar el monto del daño emergente demandado, por el denominado, gastos de movilización, dejar a cargo el negocio, viaje a Santiago. Además, no aportó antecedentes que permitan establecer con certeza el daño moral demandado y los parámetros que permitan establecer su monto, y si se hubiese producido y su respectiva relación causal con el hecho denunciado, sin embargo es razonable y cierto concluir que el hecho denunciado causó molestias y perjuicios para la demandante, lo que el Tribunal reguló precedentemente.

**DECIMOTERCERO:** Que, el actor solicitó que la suma que se ordene pagar sea con reajustes e intereses. El Tribunal estima de justicia que la indemnización establecida en el considerando precedente se reajuste según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, entre el mes anterior a la fecha, en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva, con el interés para operaciones reajustables desde que la demandada se constituya en mora.

VALPARAISO, a los 10 días del mes de mayo del año 2010, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1698 del

para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las reglas de la sana crítica, SE DECLARA:

a) Que, se condena a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), representada por ANDREA ACEVEDO, ambos ya individualizados, en autos, como autor de infracción a la Ley sobre protección al Consumidor, al pago de una multa de \$25.000.- a beneficio Municipal. Que, se decreta que si no pagare la multa impuesta en Tesorería Municipal dentro de 5 días desde su notificación, la sustitución de la multa impuesta por 3 (tres) noches de reclusión en la Sección de Tratamiento en el Medio Libre de Gendarmería de Chile.

b) Que, se acoge la demanda interpuesta por GABRIEL HERNAN AREDES JEREZ, en contra de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. (ENTEL S.A.), representada por ANDREA ACEVEDO, solo en cuanto se condena a ésta a pagarle la suma única y total de \$50.000.- a la fecha de esta sentencia, más los reajustes e intereses establecidos en el considerando décimo tercero, sin costas.

ANÓTESE Y déjese copia autorizada en el Registro de Sentencias del Tribunal.-

REMÍTASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor.-

NOTIFÍQUESE, personalmente o por cédula.-

Sentencia dictada por don ARMANDO GOMEZ BAHAMOND, Juez Titular del Tercer Juzgado de policía Local de doña LIZ ELLEN MOYA VELIZ, Secretaria Abogado.-

ts COPA