

104

HUECHURABA, veinticuatro de agosto de dos mil quince

ROL 485.502-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 15 y siguientes; 47 y siguientes y 68 y siguientes; Demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 45 y siguientes; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 52 y siguientes; Contestación a la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 59 y siguientes.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos 333 piso 2, comuna de Santiago, en contra de CLARO CHILE S.A., RUT 96.799.250-K, representado por don GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Rinconada El Salto 202, Huechuraba.

Se funda en que el SERNAC ha tomado conocimiento a partir del reclamo formulado por don CARLOS CARRION SOTO, quien con fecha 10 de abril de 2013 recibió una llamada de CLARO, en el cual le mencionaron que mantenía una deuda vigente y pendiente con la misma. Le informan además que corresponde a cuatro planes de servicios diferentes, todos contratados a nombre de él. El consumidor se dirigió a oficinas de la denunciada y confirma esto, además que los cuatro planes de servicios diferentes contratados a su nombre y RUT tienen todos asignados direcciones diferentes.

Ante esto el consumidor realizó una declaración ante CLARO, con fecha 15 de abril de 2013, señalando desconocer estos servicios contratados, a lo cual no obtuvo una respuesta satisfactoria.

Ante esto el consumidor concurrió a dependencias el SERNAC, el 11 de abril de 2013, estampando un reclamo. De este se dio traslado, no entregándose respuesta por parte del denunciado, faltando a su responsabilidad como proveedor, teniendo conocimiento de los hechos. Por esta falta de profesionalidad de la denunciada, afectando los derechos de los consumidores es que SERNAC formula la denuncia.



Dado que la infracción fue generada a través de los contratos de servicios no celebrados por el consumidor, corresponde a la casa matriz de la denunciada, ubicada en Huechuraba, por lo cual, señala, es competente para conocer de estos hechos.

Señala que se han infringido los artículos 3 inciso 1º letras a) y d), y 23 de la ley 19.496.

Que se entiende que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor. Que todas las empresas deben tomar resguardos para evitar deficiencias como la reclamada, de modo que si dichas deficiencias producen menoscabos a los consumidores, existe una infracción y un deber de resarcirlos.

Que la única manera de restablecer el equilibrio jurídico es mediante una sanción de la conducta de la denunciada.

Que las normas sobre protección a los consumidores son de naturaleza objetiva.

Que en el caso de autos es aplicable la suspensión de la prescripción de las acciones.

Se solicita una sanción de 50 UTM por cada norma infringida, con costas.

SEGUNDO: Que a fojas 45 se hace parte en la causa don CARLOS PATRICIO CARRION SOTO, chofer, domiciliado en Francisco Collao 1107, Villa El Esfuerzo, comuna de Estación Central.

En el primer otrosí de su presentación interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado, señalando que se le han ocasionado los siguientes perjuicios:

DAÑO MATERIAL: Los gastos en que ha debido incurrir, y lo que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, a saber:

- Dejado de percibir ingresos diariamente por su trabajo como chofer de taxi, debido a que ha debido concurrir en 8 ocasiones a las oficinas de Claro Chile S.A. a realizar trámites: \$1.000.000.

DAÑO MORAL: \$1.000.000

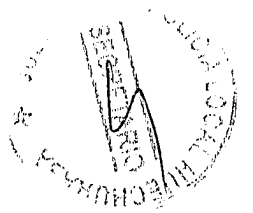
En total \$2.000.000, con costas.

TERCERO: Que a fojas 52 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebró con asistencia de todas las partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando se acoja en su integridad, con costas.

La parte demandante viene en ratificar la demanda de autos, con costas.



La parte denunciada viene en contestar la denuncia infraccional y demanda civil formulando descargos por escrito, solicitando su rechazo, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia, con citación, y rinde prueba, con citación.

La parte demandante viene en ratificar la prueba ya por él acompañada con citación, y rinde prueba, con citación.

La parte denunciada y demandada rinde prueba, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

Por la parte demandante rinde testimonio doña LORENA VILLARA RIQUELME, cédula de identidad N° 12.389.872-9.

PETICIONES

No se formulan.

CUARTO: Que a fojas 59 rola Contestación a la Denuncia Infraccional, solicitando la parte denunciada y demandada que ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas.

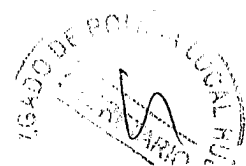
Hace presente que hasta que el Sr. Carrión se presentó en sus dependencias, para su parte lo que existía era un contrato válidamente celebrado, y plenamente vigente. Con fecha 15 de abril de 2013 se procedió, a solicitud del consumidor, a realizar el control correspondiente a través del análisis de la documentación, cotejándola con la copia de la cedula de identidad de él y su huella dactilar.

Con fecha 02 de mayo su parte resuelve proceder a favor del Sr. Carrión, rebajando los montos que figuraban impagos y dando de baja las líneas respecto de las que se efectuó el reclamo; toda vez que se confirmó que los antecedentes personales, firma y huella estampados en los contratos no corresponden al titular de las mismas. Por lo tanto, no se entiende que el SERNAC afirme que su parte no cumple con su deber de profesionalidad, toda vez que los hechos demuestran lo contrario.

Señala que el SERNAC presume su mala fe, cuando en los hechos se procedió a rebajar los montos que figuraban impagos y dar de baja las líneas, lo cual fue informado al Sr. Carrión.

Señala que la sanción solicitada por el SERNAC infringe el principio *Non bis in idem*, ya que por los mismos hechos fundantes de la denuncia se pretende sancionar con 3 infracciones distintas.

Que no existe infracción al artículo 3 letra a) ya que si jamás se suscribió un contrato por parte del Sr. Carrión, no se pudo haber perturbado su derecho a elegir libremente el servicio.



Tampoco al artículo 3 letra d), toda vez que en el caso de autos ha habido una suplantación de persona, tipo penal que han sufrido tanto el consumidor como el proveedor, siendo ambos víctimas de fraude. Claro también ha sido perjudicado, ya que su patrimonio se ve directamente afectado pues no recibirá pago alguno por el servicio prestado y los equipos perdidos. Que si el Sr. Carrión no utilizó línea ni aparato telefónico proporcionado por su parte, no ve cómo se pudo afectar su seguridad en el consumo.

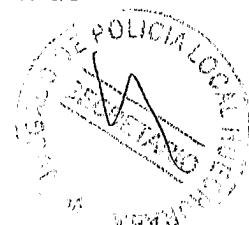
Que no existe infracción al artículo 23, la cual solo se configura si se dan los siguientes requisitos copulativos:

- i) *Existencia de la venta de un bien o prestación de un servicio.* Lo cual en este caso no ha ocurrido, ni siquiera se han ofrecido servicios al Sr. Carrión.
- ii) *Actuación negligente.* En esta disposición la responsabilidad es subjetiva, por lo que se deberá acreditar que Claro actuó con culpa.
- iii) *Menoscabo al consumidor.* El Sr. Carrión no sufrió perjuicio patrimonial alguno, toda vez que se dieron de baja las líneas y eliminó los saldos impagos sin efectuar cobro alguno.
- iv) *Que el menoscabo se haya producido por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del bien o servicio.* No ha existido ya que no ha habido una prestación de servicios.

Concluye que el SERNAC ha ampliado injustificadamente el ámbito de aplicación de esta norma, ya que el hecho de autos no se puede subsumir en el tipo citado. La Ley 19.496 debe interpretarse de manera restrictiva, no pudiendo haber una sanción sin una infracción previamente establecida en la ley, siendo inadmisibles una aplicación extensiva o analógica del tipo infraccional.

En el otrosí de su presentación CLARO CHILE S.A. contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don CARLOS CARRION SOTO, solicitando su completo rechazo, con costas, en atención a los fundamentos expuestos en lo principal. Agrega que la acción solo podrá prosperar si la denuncia infraccional es acogida, siendo accesoria a ésta.

QUINTO: En cuanto a las tachas opuestas a la testigo del demandante, aprecia este sentenciador que los argumentos esgrimidos para hacer aplicables las tachas invocadas resultan insuficientes, toda vez que este sentenciador ha logrado establecer que los testigos han presenciado directamente los hechos narrados en la presente causa y que su testimonio puede llevar a una mejor comprensión de los mismos, por tanto se resolverá en consecuencia.



★ **SEXTO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, se considera acreditada la infracción cometida por la denunciada y demandada, en cuanto infractor a los artículos 3 inciso 1º letras a) y d), y 23 de la ley 19.496. Existe una manifiesta negligencia de su parte, puesto que sus dependientes al suscribir los contratos por cuatro distintas líneas telefónicas, con una misma persona el mismo día, claramente dejaron pasar, y no observaron, una situación anómala, dado que no es común que una misma persona contrate ese número de líneas al mismo tiempo. En la misma línea de cosas, la firma estampada en los contratos es notoriamente distinta a la de la cédula de identidad del consumidor, lo cual podría haber sido advertido oportunamente por los dependientes encargados de la suscripción de los contratos, evitando que se produjeran los hechos materia de autos. Por todo lo ya señalado es que en lo infraccional este sentenciador estima que hay responsabilidad del proveedor, y regulará la multa prudencialmente, tomando en consideración que, como consta en los documentos acompañados por el proveedor y que rolan entre fojas 90 y 98, la denunciada y demandada se hizo cargo posteriormente del error, dando de baja las líneas telefónicas, y generando notas de crédito por las mismas.

SEPTIMO: En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios, este sentenciador estima que no se han aportado en la causa antecedentes suficientes para acreditar los perjuicios y los montos solicitados por el demandante, por lo que no se le hará lugar, tomando en cuenta además que se han generado por parte de la demandada las correspondientes notas de crédito para saldar las deudas originadas en estos contratos con origen ilícito, dejando con ello indemne el patrimonio del demandante.

Y TENIENDO PRESENTE: las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

RESUELVO:

- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, CONDENASE a CLARO CHILE S.A., representado legalmente por don GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS ya individualizados en autos, a una multa de cinco (5) Unidades Tributarias



Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del art. 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.
- Que se condena a CLARO CHILE S.A. al pago de las costas de la causa.

EN LO CIVIL:

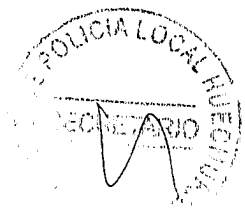
- No ha lugar a la demanda civil de fojas 45 y siguientes en virtud de lo razonado en el considerando QUINTO.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

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

Hecha en Valparaíso, 14.09.2015
con firme 2 de original





HUECHURABA, veintiuno de octubre de dos mil quince.

Por orden de SS., Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese.

CAUSA ROL Nº 485.502-8



A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and flourishes, positioned to the right of the stamp.



JUZGADO DE JUSTICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, diecisiete de mayo de dos mil dieciséis.

Atendiendo el mérito del proceso, despáchese orden de arresto en contra de don GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS, domiciliado en calle RINCONADA EL SALTO 202, HUECHURABA, en su calidad de representante de la denunciada de CLARO CHILE S.A., por no haber pagado la multa de CINCO Unidades Tributarias Mensuales, que se le impuso por sentencia definitiva, por "Infracción a la Ley de Protección al Consumidor", en estos autos.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 485.502-8

Huechuraba, 17.05.2016.

Por carta certificada, expedida con esta fecha, notifique la resolución que precede a CRISTIAN SALGADO PADILLA - RODRIGO MARTINEZ ALARCON.