


**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN**  
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336  
Casilla N° 87 Chillán

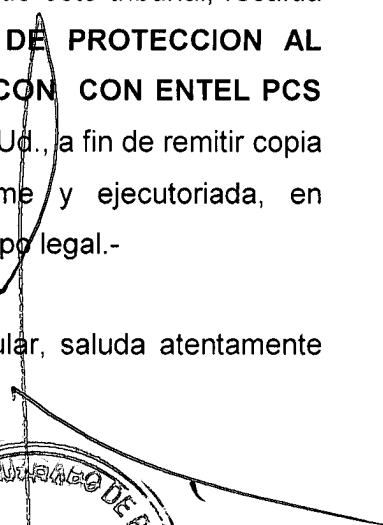
Oficio N° 240-JME  
Chillán, martes 7 de junio de 2016


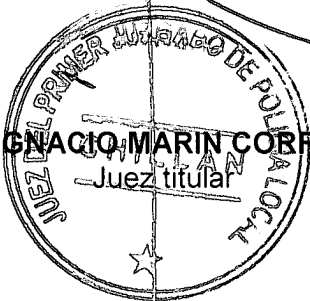
Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 7286/2015, por **INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, caratulada "**MARCELA BASTIAS ALARCON CON ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda atentamente

a Ud.-

  
**MARIELA DAZA MERMOB**  
Secretaria abogado

  
**IGNACIO MARIN COBREA**  
Juez titular

Señora:  
**JUAN PABLO PINTO GELDREZ**  
**DIRECTORA REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CALLE COLO COLO N° 166, CONCEPCION 8VA. REGION DEL BIO BI**  
**PRESENTE**

773350357  
8 CARTA CERTIFICADA 15  
A (EMPRESAS)

Gr \$0

I. MUNICIPALIDAD DE CHILLAN -



2197

Señal	
Origen	
Fecha	07 JUN. 2016
Línea	331

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN	
FECHA	07 JUN 2016
HORA	10:00
USUARIO	

165-16



**CHILLAN, trece de Mayo de dos mil dieciséis**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO.-** Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 1 y siguientes, **MARCELA CECILIA BASTIAS ALARCON**, cédula de identidad N° 15.158.843-3, domiciliada en Villa El Bosque pasaje El Laurel N° 405, comuna de Cobquecura, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, rol único tributario N° 96.806.980-2, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **CARLOS VENTURA CRISTIAN MATURANA MIQUEL**, según consta de poder especial agregado a fs. 12 y siguientes, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 628, comuna de Chillán, fundadas en que, en su calidad de clienta de la querellada, los días 03 al 10 de agosto de 2015, estuvo sin servicio de telefonía celular, internet domiciliario, ni de la unidad BAM, debiendo trasladarse de un lugar a otro fuera de la comuna en la que vive, para usar el servicio y efectuar el reclamo, y sólo después de tanto insistir se le rebajó en la factura de cobró los días que estuvo sin servicio. Posteriormente, desde el día 5 de septiembre al 7 de noviembre de 2015, vuelve a quedar sin servicio, pero en esta oportunidad la querellada no acogió su reclamo a pesar de su insistencia. Agrega, que el hecho de no tener servicio telefónico ni de internet, le causó perjuicios económicos considerables, dado que tiene un negocio de informática y una plataforma web de difusión de turismo, el que trabaja con municipios y privados, no pudiendo concretar varios eventos de su giro, perdiendo además su credibilidad, prestigio y honorabilidad. Señala además, haber concurrido a la sucursal de Entel en Chillán, a fin de interponer un reclamo, ya que vía telefónica no tuvo respuesta, pero que sin perjuicio de ello, indica que ejecutivos de la querellada la habrían tratado de mala manera. Por lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y c), 18 letra d) y f) 24, 25 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las penas del artículo 24 de la Ley citada, y al pago de

la suma de \$ 49.000.-, por concepto del daño emergente; la suma de \$ 5.169.000.-, por lucro cesante; y la suma de \$ 2.000.000.-, por el daño moral causado, todo ello con expresa condenación en costas.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 139, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la asistencia de la querellante y demandante civil **MARCELA CECILIA BASTIAS ALARCON**, y del apoderado de la querellada y demandada, abogado, **JAVIER ALEJANDRO ZEHNDER GILLIBRAND**, ratificando la primera sus acciones en todas sus partes, solicitando se les dé lugar, con costas.-

Por su parte el apoderado de la querellada y demandada contesta mediante minuta escrita, la que se agrega a fs. 129 y siguientes, por medio de la cual solicita desde ya se rechacen ambas acciones en todas sus partes, en atención a las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho que expone en su libelo, con costas.-

**TERCERO.-** Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos que enumera y singulariza en el segundo otrosí de su querella y demanda y que agregan a la causa de fs. 14 a 60 inclusive; **PRUEBA AUDIOVISUAL**, solicita tener por acompañado pendrive con imágenes y grabaciones de voz de ejecutivos de Entel PCS, reconociendo la ineficacia en la reparación de los servicios, diligencia que el tribunal realiza en rebeldía de las partes a fs. 161, prueba respecto de la cual el apoderado de la querellada objeta y observa a fs. 145 y siguientes.-

La querellada y demandada por su parte ofrece **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando los documentos que enumera e individualiza en el primer otrosí de su minuta de contestación y que se agregan de fs. 61 a 128; **OFICIOS**, a la Quinta Comisaría de Carabineros de la comuna de Quirihue, para que informe sobre la efectividad de denuncia efectuada por Jaime Vásquez, en el Retén de Carabineros Cobquecura, parte N° 189 de fecha 07 de Septiembre de 2015, por el delito de daños simples, diligencia evacuada de fs. 150 a 156 de autos; y **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos Sara Eugenia Ramírez Valdez y Jaime Enrique Alejandro Vásquez Martínez, quienes deponen de fs. 141 a 143.-

**CUARTO.-** Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para fallo.-

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que, la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, se entablan de acuerdo a la Ley N° 19.496, en contra de la Empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, para reclamar por la falta de servicio y resguardo en su plan de telefonía celular N° 42877369; teléfono celular N° 52018360 ( contratado con pre pago ); y de unidad BAM N° 42754511, ( contratado con plan ), los días 03 al 10 de agosto de 2015, desde el día 5 de septiembre al 7 de noviembre de 2015, lo que le causó no sólo perjuicios económicos, sino que además, la pérdida de confianza y de prestigio en su negocio de informática y de una plataforma web de difusión de turismo que mantiene, lo que le impidieron contestar correos, y por ende eventos, con varios municipios y privados.-

**SEGUNDO.-** Que, la empresa querrellada niega la responsabilidad que se le atribuye, sosteniendo en su contestación que la querellante tiene contratadas tres líneas, a saber N° 42714699 BAM controlado; N° 42754511 BAM Chile comunicado; y N° 42877369 Multimedia full; además de un equipo en arriendo, del cual registra once cuotas pendientes de pago. En relación a la línea N° 52018360 que incluye en su demanda, esta corresponde a un tercero Ignacio Apolonio Salinas, que no es parte en esta causa. Si reconoce la empresa, las dificultades en la cobertura de los servicios prestados, en la zona de Cobquecura y Buchupureo, sin perjuicio que esas dificultades se provocaron por condiciones climáticas adversas y, posteriormente por la caída de torre o antena de su propiedad, de sesenta metros de altura, ubicada en la primera localidad. Ello señala, corresponde a un caso fortuito, pues corresponde a un hecho externo, imposible de prevenir y resistir, que se buscó solucionar por medio de una localización en la antena de otra empresa, pero de una altura inferior. A la querellante, se le aplicaron descuentos, aun cuando existiría una eximente de responsabilidad en los hechos denunciados, en su cuenta de los meses de Agosto, Septiembre y Octubre del año 2015, por un total de \$ 72.276.- Y por último, que la supuesta mala atención prestada por sus ejecutivos, no tienen sustento, por lo que de acuerdo a los antecedentes expuestos, no se ha infringido la Ley del Consumidor y, por ende, la acción civil deducida es improcedente.-

**TERCERO.-** Que, para fundar su acción infraccional, la querellante, acompaña certificado del Servicio de Impuestos Internos sobre situación tributaria de terceros, con sus actividades económicas vigentes, de fs. 14; diversos correos electrónicos con municipios y privados, en relación a actividades turísticas y eventos a realizar, dentro del ámbito de su negocio, que rolan de fs. 15 a 20, y 22, 25, 32, 33, 38, 39 y 40; declaración jurada ante el Oficial Civil de Cobquecura de fs. 21, de Ignacio Apolonio Salinas, sobre falta de conexión de internet y telefonía, en el sector norte de esa comuna, a partir del 03 de Septiembre hasta el 07 de Noviembre de 2015; correos electrónicos intercambiados con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), que rolan de fs. 23, 24, 26, 27, 48, 49, 50 y 51; formulario reclamo a Entel PCS de fs. 34 y 35; correo enviado a Senac de fs. 37, y con la empresa de fs. 36, 41 y 47; y comprobantes de pagos efectuados a la querellada de fs. 52 a 60.-

**CUARTO.-** Que, la parte querellada, acompaña contratos celebrados con la actora que rolan de fs. 70 y siguientes; cinco notas de crédito y estado de cuenta de su cuenta, de fs. 102 a 106; copia parte denuncia de Jaime Vásquez Martínez, Coordinador Zonal Chillán de Entel, realizada ante Carabineros de Cobquecura, el 07 de Septiembre de 2015, por la caída el día anterior, en el sector Los Maquis de esa comuna, de la antena de telecomunicaciones de la empresa, provocado por el viento, dejando sin servicio a la totalidad de los usuarios de aquella, incluyendo dos fotografías; y tráfico del N° 42877369 desde el 01 de Agosto al 31 de Octubre del 2015.-

**QUINTO.-** Que, en un hecho no controvertido la existencia entre las partes, de un contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones, que rola a fs. 61 a 70, y de fs. 92 a 100, con su anexo planes, servicios y tarifas, de fs. 76 a 88, y contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra de fs. 89 a 91. Ello está expresamente reconocido al contestar la querella, al igual que las dificultades que presentó el servicio que presta la empresa demandada, la que, sin embargo, atribuye a un hecho fortuito y circunstancial, como es, la caída de una torre en la comuna de Cobquecura, sin indicar la fecha en que esto habría ocurrido, atribuyendo a dicha caída, los problemas de conexión y comunicación que se presentaron en los meses de Agosto y Septiembre de 2015.-

**SEXTO.-** Que, en la resolución exenta N° 572661/15 fecha en Santiago el 27 de Octubre de 2015, que rola de fs. 43 a 46, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), se pronuncia sobre el reclamo interpuesto el 23 de Septiembre de 2015, por la querellante en contra de la empresa querellada,

por la continuidad del servicio móvil, desde el 03 de Agosto al 13 de Agosto de 2015, en líneas telefónicas e internet y banda ancha, las que estuvieron suspendidas injustificadamente. Dicha resolución acoge parcialmente dicho reclamo, en contra de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., debiendo esta realizar descuento y pago de indemnización correspondiente, por el total de días que presenta corte del servicio móvil; declarando la incompetencia del ente fiscal, respecto de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios.-

**SEPTIMO.-** Que, efectivamente, ocurre un imprevisto en la comuna de Cobquecura, el 06 de Septiembre de 2015, al caer, producto del fuerte viento, la antena de telecomunicaciones de la empresa Entel, lo que deja sin servicio a la totalidad de los clientes de la empresa, situación que no puede atribuirse a la responsabilidad de la querellada. Lo anterior consta además en oficio remitido por Carabineros a fs. 150 y siguientes, Sin embargo, esto no justifica la falta de servicio que denunció la querellante ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), mediante reclamo de fecha 23 de Septiembre de 2015, por la continuidad del servicio móvil, desde el 03 de Agosto al 13 de Agosto de 2015, en líneas telefónicas e internet y banda ancha, las que estuvieron suspendidas injustificadamente, según indica en su resolución dicha entidad, por cuanto la caída de la antena referida, fue un mes después a los inconvenientes que presenta el servicio, y que la querellada reconoce al contestar el reclamo y al aplicar descuentos en favor de la actora.-

**OCTAVO.-** Que, los testimonios de Sara Eugenia Ramírez Valdez y Jaime Enrique Alejandro Vásquez Martínez, de fs. 141 a 143, reconocen los problemas originados con la caída de la antena de la empresa Entel, en el mes de Septiembre de 2015. El segundo testigo, sin embargo reconoce un problema ocurrido en el mes de Agosto de ese año, que sólo habría durado 24 horas, porque la lluvia impidió efectuar reparaciones, lo que se informó a la SUBTEL, pero que el servicio no demoró días en restablecerse, como se señala en la querella.-

**NOVENO.-** Que, la empresa querellada, no ha explicado ni justificado en la investigación efectuada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ni en autos, a que se debió la falta de servicio que afectó a la comuna de Cobquecura, entre el 03 de Agosto de 2015 al 13 de Agosto del mismo año, que en las líneas telefónicas e internet y banda ancha, las que estuvieron interrumpidas en ese plazo, según concluye la entidad fiscal citada, por lo que, corresponde asignarle responsabilidad infraccional a la querellada, al tipificarse

la conducta del artículo 23 de la Ley N° 19.496, por su negligencia en la prestación del servicio contratado por la querellante.

**DECIMO.-** Que, en relación al daño emergente demandado, este fue debidamente compensado, con los descuentos que se realizaron en la cuentas de la actora, en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre de 2015, según ha acreditado la demandado. Respecto al lucro cesante, éste no se ha probado por algún medio de prueba, y en cuanto al daño moral, es evidente que ha existido una incertidumbre, molestias y se ha experimentado un sufrimiento por la querellante, al comprobar que un servicio que fue contratado para su actividad económica, durante diez días no ha podido ser utilizado en su plenitud, debiendo efectuar llamados y reclamos tanto presenciales como a través de la red, para lograr el restablecimiento de la conexión telefónica y de banda ancha para operar. En consecuencia, efectivamente ella, experimenta ese perjuicio moral, sobre todo, no teniendo información real y concreta de cuando se podía superar el grave inconveniente producido. Por lo mismo, corresponde indemnizar el daño moral demandado, reduciéndolo prudencialmente a la suma de \$ 300.000.-

**DECIMO PRIMERO.-** Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que al contrario de lo argumentado por la parte querellada, efectivamente existe responsabilidad infraccional de acuerdo al artículo 3 letra d) en relación con el artículo 23 Ley N° 19.496, de la empresa ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., por los hechos denunciados, y atendido las características del servicio de comunicaciones que presta, por el que se encuentra obligada a adoptar las medidas necesarias para darles seguridad a sus clientes.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 b), d) y e), 12, 23, 24, 25 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, y 974, 975, 976, 979, 980, 982, 983, 984, 1040 y 1203 Código de Comercio, y 1545, 1555, 1556 y 2314 y siguientes del Código Civil, **SE RESUELVE:**

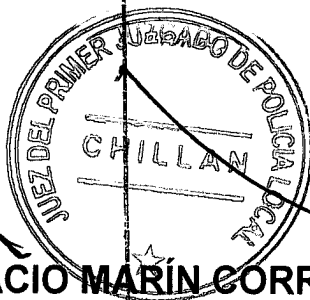
**1.-** Que, se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fs. 1 y siguientes, por **MARCELA CECILIA BASTIAS ALARCON**, cédula de identidad N° 15.158.843-3, domiciliada en Villa El Bosque Pasaje El Laurel N° 405, comuna de Cobquecura, en contra de **ENTEL PCS**



**TELECOMUNICACIONES S.A.**, rol único tributario N° 96.806.980-2, representada por **CARLOS VENTURA CRISTIAN MATURANA MIQUEL**, ambos con domicilio en calle El Roble N° 628, comuna de Chillán, al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir dicho representante, quince días de reclusión nocturna, por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, con costas.-

**2.-** Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 1 y siguientes, por **MARCELA CECILIA BASTIAS ALARCON**, cédula de identidad N° 15.158.843-3, domiciliada en Villa El Bosque Pasaje El Laurel N° 405, comuna de Cobquecura, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, rol único tributario N° 96.806.980-2, representada por **CARLOS VENTURA CRISTIAN MATURANA MIQUEL**, ambos con domicilio en calle El Roble N° 628, comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena a pagar a la demandante, la suma de \$ 300.000.-, por daño moral, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas, por no haber sido totalmente vencida.-

Anótese, notifíquese y cumplida archívese en su oportunidad.-



Dictada por don **IGNACIO MARÍN CORREA**, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.



Autorizada por la señora **Secretaria Abogado Titular, señora MARIELA DAZA MERMOUD.**-

