

Antofagasta, treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis.



VISTOS:

1.- Que, a fojas dieciséis y siguientes, comparece doña MARIA EUGENIA CUEVAS AGUILAR, chilena, soltera, relacionadora pública, cédula de identidad N° 12.958.724-5, domiciliada en calle Aconcagua N° 923, departamento 505, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "MOVIST AR", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina don MARCELO HERNANDEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 562, Antofagasta, por haber vulnerado los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que en el año 2013 su pareja, don Jorge Mauricio Verdugo Schaub, adquirió un equipo móvil y contrató un plan de telefonía móvil al proveedor denunciado, el que destinó al uso exclusivo de la compareciente, y el 19 de junio de 2015 su pareja adquirió a través del call center de Movistar un nuevo equipo móvil LG G3, color blanco, y un nuevo plan multimedia asociado al equipo, plan que tenía un costo mensual de \$34.990.-, con un descuento del 20% en los primeros seis meses, comprometiéndose a entregar el teléfono a más tardar el 24 de junio de 2015, lo que no ocurrió. Señala que a partir de esa fecha el señor Verdugo Schaub realizó todas las gestiones que indica para lograr que entregaran el artefacto telefónico adquirido, entre ellas realizar una transferencia bancaria por la suma de \$80.000. - como pago del teléfono ofrecido, operación que efectuó el 3 de julio de 2015, pero igualmente el aparato nunca llegó, ya pesar de ello en el mes de julio empezaron a cobrar el nuevo plan multimedia sin poseer el teléfono que correspondía a las características de dicho plan, debiendo tratar de utilizar el teléfono antiguo que aún conservaba con todas las dificultades que ello le implicaba, especialmente de conexión. Manifiesta que el 17 de diciembre de 2015, don Jorge Mauricio Verdugo Schaub le cedió la titularidad del teléfono a la actora para que de esta forma la compareciente procurase portarse de compañía, en la creencia que no tenía deuda alguna con el proveedor denunciado, pues había pagado mensualmente el plan contratado. Indica que, sin embargo, el 21 de diciembre de 2015 la compañía denunciada no se lo permitió argumentando que mantenía una deuda de \$250.000.- por el equipo nuevo LG G3 que nunca recibió, habiendo pagado ya seis meses del plan contratado. Señala que, con fecha 2 de agosto de 2015, devolvieron la suma de \$50.000.- de los \$80.000.- ya pagados, asumiendo el denunciado que nunca adquirieron este nuevo celular, comprometiéndose a enviar la correspondiente nota de crédito, la que hasta el día de hoy no llega a sus manos, y reiteradamente aparecía en el sistema como entregado el celular nuevo LG G3, así como también aparecía la supuesta deuda por el valor de dicho equipo que nunca recibieron, lo que no pudieron solucionar jamás. Señala que el 15 de enero de 2016 interpuso un reclamo en el SERNAC, logrando que hicieran desaparecer esa deuda falsa e injusta de un celular inexistente, pero este proveedor no quiso devolver ni un peso de los seis meses que pagaron puntualmente por un plan asociado al equipo celular que no recibieron, argumentando que dicho plan había sido usado por



la compareciente. Por último, señala que el 26 de enero de 2016, sin aviso previo, le suspendieron arbitrariamente todo tipo de servicios lo que la afectó mucho ya que ante los innumerables problemas tenidos con Movistar tenía planeado portarse a otra compañía, para lo cual necesitaba el número y el plan, y al dejarla Movistar sin plan no pudo concretar nunca tal expectativa. Concluye la denunciante señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "MOVISTAR", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$211.747.- por concepto de daño material y que corresponde a los pagos mensuales del plan contratado que ha realizado por seis meses, y \$30.000.- que es el saldo de los \$80.000.- pagados por el equipo celular que nunca recibieron, y \$350.000.- por el daño moral que le ha ocasionado este problema, que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, y por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que le asisten como consumidora, sumas que deberán pagarse con más reajustes e intereses, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas veinticinco, comparece doña MARIA EUGENIA CUEVAS AGUILAR, ya individualizada, quien ratifica lo señalado en su presentación de autos, agregando y aclarando los hechos que señala, especialmente que el denunciado le cambió el plan pero no le entregaron el teléfono celular correspondiente a dicho plan, por lo que debió utilizar su celular antiguo con el que accedía a medias a las facilidades que tenía el nuevo plan, y por las razones que indica la empresa Movistar no la autorizó cuando quiso cambiarse de compañía exigiéndole que pagara las doce cuotas restantes del plan contratado.

3.- Que, a fojas cuarenta y cuatro y siguiente, rola audiencia de prueba decretada en autos con la comparecencia de la denunciante y demandante civil, doña María Eugenia Cuevas Aguilar, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Miguel Avendaño Cisternas, ya individualizados. La denunciante y demandante civil ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes, así como su declaración de fojas 25 de autos, solicitando sean acogidas íntegramente, con costas. El apoderado del denunciado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia para todos los efectos legales, solicitando el rechazo de las mismas, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce no obstante haber ofrecido el apoderado del denunciado y demandado la suma única y total de \$200.000.-, para poner término a este juicio, lo que no es aceptado por la actora. Recibida a prueba la causa, la denunciante y



demandante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 15 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal. El apoderado del denunciado y demandado civil ratifica el mandato judicial acompañado en la minuta de contestación, y en el comparendo acompaña las boletas que indica y que dan cuenta de los hechos que señala, con citación.

4.- Que, a fojas cuarenta y seis y siguiente, rola escrito de la denunciante y demandante civil en que solicita se tenga presente 10 que expresa.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas dieciséis y siguientes de autos, doña MARIA EUGENIA CUEVAS AGULAR, ya individualizada, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "MOVIS TAR", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ, también individualizados, fundado en que en el año de 2013 don Jorge Mauricio Verdugo Schaub compró un equipo de telefonía celular y contrató un plan al proveedor denunciado, el que fue destinado para el uso de la compareciente, y el 19 de junio de 2015 el señor Verdugo Schaub adquirió al mismo proveedor un nuevo equipo móvil LG G3, color blanco, contratando un nuevo plan multimedia asociado a dicho equipo, plan que tenía un costo mensual de \$34.990.- con un descuento de un 20% durante los primeros seis meses. El hecho es que el aparato telefónico nunca fue recibido por ellos, a pesar de las innumerables gestiones realizadas al respecto, y el plan debieron pagarlo mensualmente para evitar morosidades, utilizándolo con el teléfono antiguo 10 que le producía innumerables dificultades por la distinta tecnología de ambos, a lo que hay que agregar que continuamente aparecían como deudores del aparato telefónico no recibido como que si ello efectivamente hubiere ocurrido, y por el cual el señor Verdugo Schaub pagó la suma de \$80.000.- mediante una transferencia bancaria. Agrega que luego de presentar un reclamo ante el SERNAC, la actora logró que eliminaran definitivamente la deuda por el teléfono celular que nunca recibieron, pero no así la devolución de las cuotas mensuales del plan telefónico que pagaron durante seis meses, atendido a que éste lo habría utilizado con sus teléfono celular antiguo, por lo que le suspendieron todo tipo de servicios impidiéndole cambiarse de compañía manteniendo el número telefónico, a menos que pagara las doce cuotas restantes del plan contratado conjuntamente con el nuevo teléfono celular que nunca le entregaron, hechos que a su parecer constituyen una infracción a las disposiciones de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas veintinueve y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor denunciado evacuó los traslados conferidos mediante minuta escrita solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, en mérito a las razones de hecho y de derecho que expresa y, especialmente, por no haber incurrido esa parte en ninguna infracción a las disposiciones legales citadas por la actora.



Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 15, y 34 a 43, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el 19 de junio de 2015 don Jorge Mauricio Verdugo Schaub adquirió para la denunciante un equipo telefónico móvil LG G3, color blanco, contratando conjuntamente un nuevo plan multimedia asociado a dicho aparato telefónico, el cual nunca fue recibido por la actora a pesar de haber pagado por ello la suma de \$80.000.-, logrando el 2 de agosto de 2015 la devolución de \$50.000.- de los \$80.000.- antes señalados, y recién en enero de 2016 pudieron eliminar del sistema la deuda que aparecía en éste por el teléfono celular LG G3 nunca entregado, todo lo cual concluyó con la suspensión de los servicios de la actora y la imposibilidad de ésta de cambiarse de empresa conservando el número telefónico móvil, por no haber terminado de pagar las doce cuotas restantes del plan contratado con el proveedor denunciado, hechos que la denunciante considera constituyen infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que denuncia al proveedor antes indicado como infractor a las normas citadas.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, en tanto que el segundo dispone que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del respectivo servicio.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino la entrega del equipo de telefonía móvil LG G3, de color blanco, por el cual recibió la suma de \$80.000.- mediante una transferencia bancaria, sin que hubiera dado una solución justa y equitativa a los consumidores en un plazo prudente, debiendo éstos realizar diversas gestiones para lograr que eliminaran la deuda por un equipo que nunca recibieron, y obteniendo sólo la devolución parcial del dinero transferido a cuenta del valor del teléfono celular, hechos que son de responsabilidad del proveedor puesto que, a pesar de los requerimientos efectuados por el consumidor, no se dio cumplimiento al contrato de entrega de un artefacto telefónico móvil, el que se encontraba asociado a un plan de telefonía que le ofrecieron precisamente con el referido artefacto y que, en consecuencia, debería haber funcionado de mejor forma con dicho artefacto y no con otro de tecnología más antigua. Que la situación denunciada se ha producido por negligencia del personal del proveedor denunciado, quienes debieron haber reaccionado ante los reclamos reiterados del consumidor por la no entrega del aparato de telefonía celular convenida, sin que hasta la fecha hicieran algo por



remediar esta situación, lo que ha causado un menoscabo a la consumidora al no habersele prestado el servicio telefónico acordado contractualmente, impidiéndole la portabilidad derivada de la mala atención recibida del proveedor denunciado, menoscabo sancionable en los términos contenidos en los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19496.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña MARIA EUGENIA CUEVAS AGUILAR, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 16 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "MOVISTAR", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$211.747.- correspondientes a seis meses del plan de telefonía pagado por esa parte, y \$30.000.- del saldo de los \$80.000.- pagados mediante transferencia bancaria por un teléfono celular que nunca recibieron, todo ello por concepto de daño material, y \$350.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

Séptimo: Que, la parte demandada civil evacuó en la audiencia de prueba el traslado conferido de la demanda civil, en los términos contenidos en la minuta agregada a los autos a fojas 29 y siguientes, solicitando el rechazo de la misma por no existir responsabilidad infraccional de esa parte en estos hechos.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 por parte del proveedor demandado, el tribunal acogerá la demanda civil y fijará la indemnización a pagar por daño material sólo por la suma de \$30.000.- correspondiente al saldo no restituido de la suma pagada mediante transferencia bancaria por el teléfono celular nunca recibido por la actora, rechazándolo en aquella parte que se demanda la suma de \$211.747.- por seis meses del valor del plan pagados por la consumidora, atendido a que ésta hizo uso del servicio durante ese período. En cuanto a lo pedido por daño moral, el tribunal fijará prudencialmente en la suma de \$350.000.- la indemnización por este concepto, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del denunciado y demandado, y, especialmente, la ninguna solución entregada por éste a la cliente, a pesar del tiempo transcurrido y los reclamos hechos a través del sistema establecido por el propio proveedor.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 12, 20, 23, 24, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:



1.- Que, se CONDENA al proveedor "TELEFONICA MOVILES CHIL.,E S.A.", representado por don MARCELO HERNANDEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas dieciséis y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 16 y siguientes, por doña MARIA EUGENIA CUEVAS AGUILAR, ya individualizada, y se condena al proveedor "TELEFONICA MOVILES CHIL.,E S.A.", representado por don MARCELO HERNANDEZ, también individualizados, a pagar a la parte demandante las sumas de \$30.000.- por concepto de daño material, y \$350.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados como consecuencia de los hechos denunciados, de conformidad a lo expresado en el cuerpo de esta sentencia, y se rechaza dicha demanda respecto a la suma de \$211.747. - indicada precedentemente, atendido lo expresado en el cuerpo de esta sentencia.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante sólo en cuanto a que las sumas demandadas devengarán intereses corrientes para operaciones no reajustables, los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por no haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 13.099/2016.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.



