

Rol N°2233.15 CR.

Curicó, Diciembre treinta y uno del año dos mil quince.

VISTOS.

A fojas tres, don Juan Pablo Rivas Rebolledo, de profesión u oficio G.G.S.S, domiciliado(a) en Villa Pantanal pasaje 2 número 1955, de la ciudad de Molina, interpone querrela infraccional en contra del proveedor Entel PCS Telecomunicaciones S.A., ignora rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, Rosa María Martínez Álvarez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Camilo Enríquez (sic) # 297 Curicó, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho: Relato de hechos: Pide se tenga presente que jamás realizó llamadas a la empresa demandada para solicitar cambio de plan de llamadas, teniendo conciencia que este método de contratación o cambio de condiciones puede inducir a error en una o en ambas partes. Indica que tiene un plan de llamadas "Comunicados" en su celular N° 87356417, que es una línea prepago, con la empresa Entel, y señala nunca haber realizado un cambio de plan de llamadas desde su número de celular antes mencionado, ni de otro número. Agrega que el día 03.03.2015, a las 22:20 hrs., se genera de manera arbitraria e ilegal, el cambio unilateral de tarifa "Comunicados" a tarifa "Carlitos", indicando que dicho cambio fue realizado sin su consentimiento expreso, de acuerdo a la ley y a la Constitución Política de Chile de 1980. Luego, el día 07.03.2015, al percatarse del cambio de plan antes mencionado, a las 07:10 AM hrs., llamó al N° Entel 105 (teléfono reclamo de Entel), para hacer la denuncia y tomar conocimiento de lo sucedido por parte de la empresa demandada, sin recibir una solución completa y satisfactoria por parte de esta empresa. Agrega que la fecha de lo sucedido fue el 03.03.2015 y fue actualmente, al,(sic) o sea más de un mes de lo sucedido, aún no recibe respuesta satisfactoria a esta acción arbitraria e ilegal. Prosigue explicitando que al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496: Párrafo 4°: normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión. Artículo 16°. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que a) otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando haya sido concedido al comprador por otra modalidad de venta no presencial. Por lo que, al mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y después pertinentes de la Ley N° 18.287, interpone querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado pidiendo se acoja a tramitación y en definitiva se condene a su contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas. En el primer otrosí, Juan Pablo Rivas Rebolledo, ya individualizado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Entel Pcs telecomunicaciones S.A., representado por su gerente general, o en su defecto, por su jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo de dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña Rosa María Martínez Álvarez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Camilo Enríquez (sic)# 297 Curicó, en virtud de lo siguiente: En primer término, da por enteramente reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación. Sin perjuicio de lo anterior, arguye que los hechos referidos y latamente explicados en la querrela, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales: 1.- Daño emergente: Aumento de tarifa unilateral y arbitraria contexto "tarifa de comunicados" por parte de la empresa demandada, hecho que ha encarecido sus posibilidades de comunicación con su familia. Hace presente, que dada la naturaleza de su oficio, permanece varias jornadas, e incluso días, alejado de sus seres queridos, por lo que este medio de comunicación es esencial en su relación familiar. 2.- Lucro Cesante: Expresa el denunciante que esta situación le ha provocado muchos perjuicios materiales, puesto que no solo se encareció de manera unilateral y arbitraria el medio de comunicación con su familia, sino que además, tuvo que faltar a su trabajo para concluir (sic) a las oficinas de la empresa demandada en Curicó tolerando largas horas de espera y malos tratos. Agrega que tuvo que pedir permiso en su trabajo, que es sustento de su familia; 2 días. 3.- Daño Moral: Como ya lo expresó anteriormente, tuvo que soportar largas horas de espera, malos tratos y burlas por parte de los empleados de la empresa demandada, ya que insinuaban que él había cambiado en plan de llamadas y

CERTIFICO que la presente
es copia fiel del original
21 ABR. 2016
PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

que ahora se arrepentía. Revela que tolerar estos tratos y que se insinúe que no es honesto, le provoca un perjuicio enorme. 2. Antecedentes de Derecho. Conforme lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496 que señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley 19.496, por lo que le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Asimismo, sustenta la demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación. En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que demanda, asciende a la suma de \$ 500.000 (Quinientos mil pesos) y la devolución del plan unidos. Pide tener por deducida demanda de indemnización de perjuicios en contra de Entel PCS telecomunicaciones S.A., representada legalmente por Rosa María Martínez Álvarez ambos ya individualizados, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$ 500.000 (Quinientos mil pesos), o a la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas Acompaña en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda: 1.- Listado de llamadas emitida por la empresa demandada, del número celular: 87356417, en la que claramente se puede apreciar que con fecha 03.03.2015, a las 22:20 hrs., realizó un llamado a un número que no es de Entel para cambio de plan, se trata de un número privado, aduce este argumento el actor, que con esa fecha y hora antes expresada, llamó a un número Entel para cambio de plan de llamada. 2.- Denuncia ante Sernac, N° caso: R2015254681 de fecha 13.03.15

A fojas ciento veintiocho, rola acta de comparendo, la que cuenta con la comparencia de la parte querellante don Juan Pablo Rivas Rebolledo y de la parte querellada Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., representada por su abogada doña Yoselyn Narváez Cruz. La parte querellada contesta a través de minuta escrita. Dicha presentación se encuentra alojada a fojas ciento dieciséis a fojas ciento veintisiete, y señala lo siguiente: "Patricio Yáñez León, abogado, en representación de Entel Pcs Telecomunicaciones S.A., en adelante Entel Pcs, empresa del giro de su denominación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Manuel Montt N° 357, oficina 810, Curicó, contesta la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por don Juan Pablo Rivas Rebolledo en contra De Entel Pcs, solicitando que se rechacen ambas acciones en todas sus partes, en atención a las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho que a continuación expone: Antecedentes de la denuncia y demanda civil. Indica que don Juan Pablo Rivas Rebolledo, denunciante y demandante de estos autos, señala que con fecha 3 de marzo de 2015 se habría generado, sin su consentimiento, el cambio de plan asociado a su línea telefónica N° 87356417. Argumenta que el cambio de plan consintió (sic) en el cambio de tarifa de "Comunicados" a tarifa "Carlitos". Así mismo señala que hizo un reclamo Sernac N° R2015254681 con fecha 13 de marzo de 2015, sin respuesta satisfactoria de parte de Entel Pcs. El denunciante estima que tales hechos constituyen una infracción a las normas sobre protección al consumidor, y solicita se condone a Entel al máximo de multas aplicables y a una indemnización de perjuicios de \$500.000.- con costas. II. Hechos. Según consta en nuestros registros el denunciante, don Juan Pablo Rivas Rebolledo, es actual cliente de prepago con la línea telefónica N° 87356417(A fojas ciento diecisiete figura tabla a modo ilustrativo). Expresa que en cuanto a los hechos denunciados, específicamente, respecto al supuesto cambio de plan sin autorización y reconocimiento por parte del Sr. Rivas en su número telefónico de prepago, afirma que de acuerdo a los registros de su representada, efectivamente, con fecha 3 de marzo de 2015 se efectuó cambio de plan en la línea telefónica N° 56987356417. Agrega que dicha gestión se materializó por medio de "sistema de atención en línea" (SGA). Lo anteriormente indicado significa que luego de un contacto telefónico por parte del denunciante con Entel Pcs, el cliente solicitó y aceptó el cambio de plan efectuado, según se demuestra en PRINT de pantalla adjunto (A fojas ciento diecisiete figura tabla a modo ilustrativo) Señala que sin perjuicio de lo anterior, con fecha 7 de marzo de 2015 el denunciante llamó a Entel Pcs objetando el cambio de plan y los cobros por el servicio utilizado. En atención a dicho requerimiento, su representada demostrando un actuar diligente y conciliador con sus clientes, y con el único fin de otorgar una atención de calidad, efectuó una recarga manual por el monto de \$2.000.-, tal como se acredita por medio de print de pantalla que adjunto (a fojas ciento diecisiete figura tabla a modo ilustrativo). Agrega que posteriormente, con fecha 9 de marzo de 2015 denunciante nuevamente reclama por el supuesto cambio de plan no solicitado. En esta ocasión, Entel Pcs, nuevamente, y sin

CERTIFICO que la presente
es copia fiel del original

21 ABR 2016

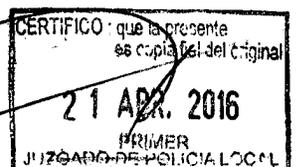
Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

reconocer responsabilidad alguna en los hechos, efectuó recargas manuales gratuitas, específicamente, efectuó dos recargas manuales como atención al cliente que ascendieron a un total de \$2.701 (a fojas ciento dieciocho figura tabla a modo ilustrativo). Agrega que sin perjuicio de lo anterior, y no conforme con las atenciones comerciales realizadas por Entel Pcs, con fecha 17 de marzo de 2015 el Sr. Rivas ingresó reclamo ante Semac N° R2015254681. En atención a dicho reclamo, su representada con fecha 23 de marzo de 2015 responde a dicho requerimiento acogiéndolo. Precisa que lo anteriormente indicado, no significa en caso alguno reconocimiento de los hechos denunciados sino que demuestra una vez más que su representada aun cuando ha cumplido con cada una de sus obligaciones legales y contractuales, se obligó a reversar el plan de la línea N° 87356417, volviendo dicha línea al plan "Comunicados". Adicionalmente, Entel Pcs gestionó una recarga de \$5.000, la que se efectuó con fecha 24 de marzo de 2015, según Print de pantalla adjunto (a fojas ciento dieciocho figura tabla a modo ilustrativo). Es fundamental hacer presente, que el Sr. Rivas entre el día 6 de abril de 2015 y 2 de mayo de 2015, llamó constantemente por supuestas dificultades con su plan "COMUNICADOS". Entel PCS, nuevamente y sin reconocer responsabilidad alguna, efectuó un total de 9 recargas gratuitas para el denunciante de estos autos (a fojas ciento dieciocho figura tabla a modo ilustrativo). Expresa que de esta forma, y en el improbable caso de que se estime que su representada efectivamente realizó el cambio de plan sin la autorización del denunciante de estos autos, debe tener especial consideración respecto de los descuentos realizados por su representada, esto es, 14 recargas ascendientes a la suma total de \$17.424.- Conjuntamente a lo anterior, se debe tener especial consideración respecto a que el plan "Carlitos" plan al que habría cambiado su representada sin autorización del denunciante-, tiene características mejoradas respecto a plan "Comunicados", no existiendo por ende perjuicio alguno para el denunciante y demandante civil, como se demuestra según condiciones comerciales de ambos planes que expone: Plan "Carlitos": Descripción: El plan Carlitos es un Plan Prepago, que permite al cliente realizar llamadas con tarifa preferencial a números favoritos. ¿Cómo funciona?: El plan permite al cliente inscribir 3 números favoritos de cualquier compañía, excepto números rurales, y hablar con ellos a sólo \$50 el minuto. Para obtener este beneficio, el cliente debe recargar desde \$3.000 en cualquier comercio asociado. Realizada la recarga, el cliente tiene 7 días de vigencia para llamar con tarifa preferencial a sus números favoritos. Durante este tiempo, las llamadas a otros números tendrán un costo de \$120 el minuto. Una vez cumplido el tiempo de vigencia, el cliente deberá realizar una nueva recarga desde \$3.000. De lo contrario el costo será de \$120 el minuto a cualquier número. Plan "Comunicados": Descripción: El plan o Tarifa Comunicados, consiste en dos chips cargados con una bolsa de 300 minutos libres para hablar entre dos móviles asociados. Los chips pueden ser adquiridos como parte del Pack Promocional que contiene un equipo, o bien, como cliente prepago que se cambia al plan o tarifa Comunicados. ¿Cómo funciona?: 1. Cada chip habla gratis con su par Comunicados un total de 300 minutos, por 30 días y en cualquier horario. 2. Posterior a los 300 minutos libres, el valor del minuto es de \$200, igual valor para llamadas a otros móviles y red fija. 3. A contar del segundo mes para poder hablar a costo \$0 los primeros 300 minutos al número Comunicados, el cliente tiene que realizar una recarga de al menos \$2.000 en los últimos 30 días y contar con saldo mayor a \$0. Importante: el cliente debe cargar sobre \$2.000 para tener los minutos, no sirve el acumulado y si carga sobre \$4.000 no sirve para activar el mes subsiguiente. 4. Las recargas realizadas desde \$2.000 en puntos de ventas activan la bolsa de 300 minutos del plan Comunicados. 5. Para los cambios de plan se debe ingresar el RUT. Después de 3 intentos de todas formas se realiza el cambio. 6. El par Comunicados asociado puede ser modificado las veces que el cliente lo requiera, con un tope de 10 cambios al mes, llamando al 301 opción 2. 7. El primer cambio es gratis, desde el segundo en adelante el costo es de \$1.000. Este cambio debe ser aceptado por el nuevo par Comunicados para tener acceso a la tarifa. 8. La tasación es al segundo (El costo final de la llamada se mide por el valor total de minutos consumidos). 9. El cliente puede consultar la vigencia de la tarifa en el *102# (primera consulta del día a es gratis, las siguientes tienen un costo de \$100). Importante: En el caso de bonos y bolsas, la recarga activa el bono independiente si el cliente tiene deuda Presta Luka Ejemplo 1: Un cliente que debe Presta Luka recarga \$2000 para activar bolsa Comunicados, en este caso igual se activa la bolsa, porque prevalece la recarga por sobre la deuda de \$1.000. Ejemplo 2: Esto aplica también a las bolsas promocionales, si el cliente recarga \$3500 para obtener el bono promocional y tiene deuda Presta Luka, igual recibe bono promocional. 10. La recarga de los 300 minutos se realiza al final de cada ciclo, independiente de los cambios de par Comunicados que se hayan efectuado, es decir, un cambio de par Comunicados no significa la renovación de los 300 minutos. Si el cliente recarga sobre \$2.000 se activan sus 300 min por 30 días, si al día 15 se gasta sus minutos y vuelve a cargar sobre \$2000, se activara la nueva bolsa, pero deberá esperar hasta el día 30 para poder ocuparla. Restricciones: 1. Los

CERTIFICO: que la presente
es copia fiel del original
21 ABR. 2016
PRIMERA
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

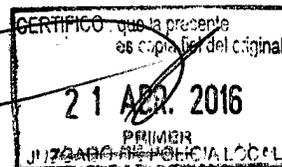
Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

traspasos de saldo, recargas realizadas a la cuenta de otro móvil y bonos, no permiten activar esta bolsa de minutos. 2. Los clientes en Plan Comunicados no acceden a Número Favorito ni blindaje de Número Frecuente. 3. Se pierden los beneficios de hablar a \$0 con el número Comunicados cuando: Cliente se cambia de tarifa. El número Comunicados asociado deja de compartir la tarifa. 4. Precios válidos dentro de Chile continental, se excluye Isla de Pascua. Las llamadas desde este lugar no descuentan minutos a la bolsa, sino que se aplican tarifas comunes. 5. La vigencia de la tarifa es de 30 días. Indica que en atención lo latamente expuesto, esto es, que su representada actuó con el consentimiento del denunciante respecto del cambio del plan, y teniendo especial consideración en las 14 recargas efectuadas gratuitamente por Entel Pcs a la línea telefónica del Sr. Rivas y a las condiciones propias del plan "Carlitos" que deja en evidencia sus ventajas por sobre el plan "Comunicados", no cabe más que concluir que Entel Pcs no ha cometido infracción a las normas sobre Protección a los Consumidores al respetar estrictamente las normas legales aplicables en la especie y mucho menos a causado algún tipo de perjuicio al Sr. Rivas, lo que necesariamente implica que no se ha infringido en caso alguno la ley n° 19.496. III. El Derecho. A. No existe infracción a la ley n° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores. Arguye el denunciado que el actor estima que los hechos denunciados constituirían una infracción al artículo 16 letra a) la Ley 19.496. El artículo 16 prescribe que "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando haya sido concedido al comprador por otra modalidad de venta no presencial". En virtud de lo expuesto, afirma que no existe contrato de adhesión alguno celebrado entre las partes. Conjuntamente a lo anterior, hago presente que de los hechos por el propio Sr. Rivas en su denuncia y demanda nada tienen que ver con una supuesta cláusula abusiva que contendría una cláusula que contenga la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución. Por el contrario, su denuncia se basa en el supuesto actuar negligente de su representada en el cambio de un plan que no habría solicitado. En atención a lo anteriormente expuesto, la parte denunciada niega algún tipo de infracción o conducta negligente que permita establecer como infringido el artículo 23 que establece que "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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio." Teniendo en vista a lo latamente expuesto en los hechos, expresa que no cabe en caso alguno sostener que ha existido un actuar negligente por parte de su representada, por el contrario ésta en todo momento ha intentado darle soluciones al denunciante de estos autos otorgándole a lo menos 14 recargas gratuitas, respondiendo oportunamente sus requerimientos, entre otros. Dicho esto, entiende que no se puede sostener que Entel Pcs haya actuado con negligencia, pues actuó conforme a su solicitud y posteriormente atendió cada uno de los requerimientos formulados. Concluye que Entel Pcs no ha cometido infracción a las Normas sobre Protección a los Consumidores al respetar estrictamente las normas contractuales y legales. Lo que necesariamente implica que no se ha infringido en caso alguno la Ley N°19.496. B. Improcedencia de la indemnización de perjuicios alegada. Explica que don Juan Pablo Rivas Rebolledo interpone demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando se condene a Entel Pcs al pago de una indemnización ascendente a la suma total de \$500.000. A1 respecto la parte denunciada hace presente que la absoluta improcedencia de la acción civil entablada en estos autos. En este sentido, el monto pretendido por el denunciante y demandante civil por concepto de indemnización de perjuicio carece de todo fundamento, por cuanto: a) Entel Pcs no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó correctamente a la normativa legal. En efecto, y como se ha explicado latamente en "Los Hechos", Entel Pcs actuó en todo momento diligentemente, respetando los términos, condiciones y modalidades de los servicios ofrecidos, actuando diligentemente en todo el proceso de contratación y de atención a clientes. En este contexto, establece que no existiendo responsabilidad infraccional mal puede haber responsabilidad civil, ya que ésta es una consecuencia necesaria de la anterior. B) Para el improbable caso que se estime que se ha incurrido en responsabilidad infraccional y correspondería respectiva indemnización de perjuicios, es preciso señalar que para que proceda la indemnización de los "daños", éstos al menos deben ser ciertos, directos y deben probarse. Así lo establece la Ley, la doctrina y la jurisprudencia. Aclara, para que el daño sea cierto, implica que debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización de perjuicios, no debe ser eventual; que sea directo implica que el daño debe ser una consecuencia cierta y necesaria del hecho que lo provoca, cuestión que deriva del artículo 1558 del Código Civil, y además que deba probarse, no es más que una derivación del requisito establecido en el artículo 1698 del



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Código Civil, esto es, corresponde probar los hechos a quien los alega. c) Con respecto a la solicitud de indemnización por el monto de \$500.000.-, hace presente que el demandante civil no especifica los montos específicos y los conceptos por los cuales demanda el monto anteriormente indicado. Lo anterior tiene como única consecuencia que su representada se encuentre en total indefensión respecto a los supuestos daños sufridos. En otras palabras, se ve impedido de acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios, toda vez que no se ha especificado por qué concepto se demanda y mucho menos la cuantía de los supuestos daños. Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, determina que es fundamental hacer presente que el daño emergente solicitado por el denunciante corresponde a una petición totalmente errada, ya que solicita por ese concepto que se le indemnice en virtud del supuesto costo en que se le habría incrementado las llamadas realizadas por su trabajo y familia. Lo anterior es totalmente errado ya que no cuantifica el daño ni lo acredita. Por otra parte, el demandante civil olvida totalmente todas las recargas realizadas por su representada, no existiendo por ende el daño que pretende que se le indemnice. Respecto del supuesto lucro cesante sufrido hace presente que lo argumentos para justificarlos se confunden con un daño moral más que un lucro cesante. En atención a lo anterior, entiende que el lucro cesante solicitado no ha existido, d) En lo relativo al daño moral, sostiene que el mismo es completamente improcedente. Este se define como: "el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida" (Alessandri, De la Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno, Santiago: Imprenta Universitaria, 1943, pág. 220). Expone que la doctrina y jurisprudencia coinciden que para que este tipo de daño sea indemnizable debe probarse, por parte de la víctima, la lesión de un bien personal para que se infiera el daño, por ejemplo, la calidad de hijo de la víctima que fallece en un accidente. No basta con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, debe existir un daño efectivo. Recalca la denunciada que así lo ha fallado la jurisprudencia, por ejemplo la Excm. Corte Suprema con fecha 28 de junio de 1966, fallo que: "probada la muerte de esos hijos en las trágicas circunstancias conocida: y el grado de parentesco, queda probado el daño" (RDJ, Tomo LXIII, sec. 1°, pág. 234; mismo criterio en fallo de Corte Suprema, 24 de octubre de 1968 (RDJ, Tomo LXV, sec. 4a, pág. 293). Destaca que en estos autos es claro que no ha existido ninguna lesión de un bien personal, por lo tanto no es procedente una demanda por daño moral. Por otra parte, la doctrina ha exigido que todo daño y especialmente el daño moral sea significativo. Por tanto, la noción de daño excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común. (BARROS, Enrique. Tratado de Responsabilidad Extracontractual. Editorial Jurídica de Chile. Santiago, 2006, p. 310 y 226.) Para confirmar lo anterior y demostrar que el monto de la indemnización solicitada por la demandante resulta totalmente desproporcionado, señala una serie de sentencias emanadas de los Tribunales Superiores de Justicia, que dan cuenta de hechos sustancialmente más graves que los de autos, y respecto de los cuales los montos estimados por concepto de daño moral son absolutamente inferiores a los solicitados por los demandantes civiles, a saber: a. Sentencia de la Excm. Corte Suprema de fecha 28 de mayo de 2002 que acogiendo un recurso de casación en el fondo fijó una indemnización por daño moral en la suma \$500.000.-, en un caso en que una persona producto de un accidente de trabajo resultó con una importante incapacidad laboral. b. Sentencia de la Excm. Corte Suprema de fecha 30 de junio de 2004 que declaró inadmisibile el recurso de casación en la forma y rechazó el recurso de casación en el fondo deducido en contra de la sentencia de la Illtma. Corte de Apelaciones de Concepción de fecha 3 de septiembre de 2003 confirmatoria de la primera instancia, en la cual se fijó una indemnización por daño moral por la suma \$300.000.-, en el caso de una demanda de indemnización de los perjuicios sufridos producto de la inundación de una vivienda con aguas servidas de alcantarillado. c. Sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena de fecha 05 de abril de 2011 que conociendo un recurso de apelación revoca sentencia de primera instancia, y condena a una empresa de Retail por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, fijando una indemnización por daño moral por la suma \$300.000, en el caso de una empresa que no tuvo los resguardo necesarios y permitió que terceros adquirieran productos con cargo a la tarjeta de crédito extraviada a uno de sus clientes (Sentencia dictada en causa Rol N° 2-2011). d. Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta de fecha 03 de septiembre de 2011 que conociendo un recurso de apelación revoca sentencia de primera instancia, y condena a una empresa de supermercados por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, fijando una indemnización por daño moral por la suma \$300.000, en el caso de una empresa que expendió productos comestibles en deterioro (con hongos) los que fueron consumidos por la consumidora, con efectos para su salud (Sentencia dictada en causa Rol N° 118-2011). Explica que como se podrá comprobar, los montos de la indemnización solicitada por el denunciante y demandante civil son totalmente desproporcionadas en cuanto a lo que nuestros



Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

Tribunales Superiores de Justicia han considerado en los últimos tiempos frente a casos de mayor gravedad, por lo que en el improbable evento que se llegaran a rechazar todas las excepciones y alegaciones opuestas por su representada, solicita que la indemnización por daño moral sea fijada en un monto razonable de acuerdo a los parámetros que la jurisprudencia ha establecido, de lo contrario estaríamos nuevamente ante situación de enriquecimiento sin causa a favor de los demandantes civiles.

e) Además, señala que el daño moral, que afecta al ámbito extrapatrimonial hace muy compleja su valoración económica en razón de las subjetividades tan personalísimas que rodean la experiencia del dolor y el sufrimiento. Por ello la jurisprudencia ha establecido que corresponde a la prudencia del juez determinar el monto de las indemnizaciones por este concepto. En tal sentido, el criterio que debe imperar al establecerse la cuantía de la indemnización por daño moral debe ser aquella que no sobrepase los límites de la prudencia y la equidad. Es así, como la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en la sentencia de fecha 12 de diciembre de 2005, Rol N°2.545-2002, resolvió en su considerando 14°: "Que al momento de regular el monto de la indemnización por este daño patrimonial, cabe considerar, además de su carácter de reparación compensatoria ya antes referida, la situación y realidad de los demandantes, respecto de lo cual cabe advertir que no tienen cabida indemnizaciones desproporcionadas a dichas realidades. Asimismo, debe ponderarse positivamente la reacción adecuada y oportuna del Hospital de Carabineros de Chile con miras a resolver el incidente(..)" (ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de diciembre de 2005, Rol N°2.545-2002, fuente: página Web del Poder judicial).

f) Finalmente, en virtud del artículo 1698 del Código Civil, corresponde probar los hechos que quien los alega, por ende los denunciante y demandante civiles de autos deberá probar los hechos por él alegados, y en especial deberá acreditar los supuestos perjuicios que señala haber sufrido, con los requisitos de certidumbre, y relación de causalidad necesarios para que éstos prosperen. En fin, establece que deberá probar todos los supuestos daños que dice haber sufrido y cuya indemnización pretende, así como los demás elementos de la responsabilidad civil. Por lo que contestada denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuestas por don Juan Pablo Rivas Rebolledo en contra de Entel Pcs y en mérito de lo expuesto, negar lugar a ellas en todas sus partes, con expresa condenación en costas". Acompaña con citación los siguientes documentos: 1. Copia de su personería para actuar en representación de Entel Pcs Telecomunicaciones. S.A. 2. Set de 24 requerimientos formulados ante Entel Pcs, por medio de los que constan los descuentos efectuados al denunciante y respuestas a Sernac. 3. Copia de Excel con detalle de recargas realizadas al denunciante de manera gratuita por Entel Pcs. 4.- Copia de tráfico de llamas donde se da cuenta de cambios de planes y fechas en los que se llevaron a cabo. Se realiza el llamado a conciliación, y no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante y demandante civil en este acto ratifica los documentos acompañados a fojas 1 y 2, en forma legal. La parte querellada y demandada ratifica los documentos señalados en el primer otrosí de la presentación de veintidós de Junio de dos mil quince solicitando que los mismos se tengan por acompañados con citación. Las partes no solicitan diligencias. Con lo obrado se puso término al comparendo firmando los comparecientes junto al tribunal.

A fojas ciento cuarenta y nueve, la Sra. Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que se ha iniciado esta causa con la querrela infraccional de fojas tres, interpuesta por don Juan Pablo Rivas Rebolledo de profesión u oficio G.G.S.S, domiciliado(a) en villa pantanal pasaje 2 número 1955, de la ciudad de molina, en contra del proveedor Entel PCS Telecomunicaciones S.A., ignora rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don Rosa María Martínez Álvarez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Camilo Enríquez (sic) # 297 Curicó. Dicha presentación fue tratada latamente en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

CERTIFICO que lo presente es copia fiel del original

21 ABR. 2016

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Revista Anuario 7

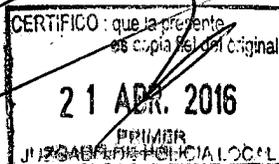
58

*Primer Juzgado de Policía Local
Curicó*

SEGUNDO. Que la parte querellada en la audiencia de comparendo contesta por escrito. Dicha presentación fue expuesta abundantemente en el acápite expositivo de esta sentencia, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que, de acuerdo a los antecedentes consignados en la querrela de fojas uno y siguientes, las infracciones imputadas al querrellado son aquellas consagradas en los siguientes artículos de la Ley del Consumidor: Artículo 23.- *"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"*.

CUARTO. Que, apreciando los antecedentes del juicio y la prueba rendida en conformidad a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que se configura la infracción al art. 23 de la Ley del Consumidor. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: 1.- Que son hechos no controvertidos: a) Que el día 03 de Marzo de 2015, se realiza cambio de plan de llamadas del celular del denunciante N° 87356417 de tarifa Comunicados a tarifa Carlitos. 2.- Que son hechos controvertidos: a) Que el denunciante señala que el cambio de tarifa fue de manera arbitraria e ilegal, sin su consentimiento expreso. Asimismo, agrega que llamó al número de reclamos de Entel y aún no ha recibido ninguna respuesta satisfactoria por parte de la empresa. b) Por otro lado, la empresa denunciada sostiene que actuó con el consentimiento del denunciante respecto del cambio del plan, y teniendo especial consideración que de las 14 recargas efectuadas gratuitamente por Entel Pcs a la línea telefónica del Sr. Rivas y a las condiciones propias del Plan Carlitos que según el denunciado deja en evidencia sus ventajas por sobre el plan "comunicados", no cabe más que concluir que Entel Pcs, no ha cometido infracción a las normas sobre Protección del consumidor. 3.- Para probar sus dichos, el querellante se ha valido de prueba documental consistente en: a) Listado de llamadas emitida por la empresa demandada, del número de celular 87356417; b) Denuncia ante Sernac N° caso R2015354681 de fecha 13.03.15. No presenta prueba testimonial. 4.- Por otra parte el querrellado ha presentado los siguientes documentos: a) Copia de su personería para actuar en representación de Entel Pcs Telecomunicaciones. S.A. b) Set de 24 requerimientos formulados ante Entel Pcs, por medio de los que constan los descuentos efectuados al denunciante y respuestas a Sernac. c) Copia de Excel con detalle de recargas realizadas al denunciante de manera gratuita por Entel Pcs. d) Copia de tráfico de llamas (sic) donde se da cuenta de cambios de planes y fechas en los que se llevaron a cabo. 5.- Que en ese orden de cosas, este sentenciador concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a los derechos de los Consumidores, bajo los siguientes fundamentos: I.- Qué se ha podido establecer en autos que existió un cambio de tarifa de teléfono del denunciante desde el plan comunicados al plan Carlitos con fecha tres de marzo de dos mil quince, según lo señalado por las partes en sus respectivas presentaciones. II.- Que el denunciante al señalar a fojas 17 que este cambio plan se efectuó, vía contacto telefónico por parte del denunciante con Entel Pcs, donde el cliente lo acepta y solicita. Tal circunstancia se enmarcaría en una contratación no presencial por medios electrónicos, lo que según la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, quedaria sujeta a las observancias de las obligaciones consagradas en el artículo 12 y siguientes de dicha ley, y en especial a lo expuesto en el artículo 12 A, que establece lo siguiente: *"Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato"*. III.- Que así las cosas el denunciado no ha logrado establecer la supuesta celebración del contrato precedentemente indicado, ya que de las pruebas alojadas al proceso, consistentes en comprobantes de requerimiento de fojas 11 y siguientes y el tráfico de llamadas de fojas 38 y siguientes, resultan insuficientes para acreditar este hecho, ya que en estos documentos no consta la concurrencia de la voluntad expresa o a lo menos tácita del actor en la celebración del contrato, lo que podría haber acontecido si se hubiese acompañado algún tipo de grabación de la pretendida llamada del denunciante en donde solicitaba el cambio de plan. Por lo demás tampoco se ha acompañado alguna confirmación escrita que se haya enviado al denunciante, como respaldo de la contratación telefónica, según lo presupuestado por el art. 12 A de la Ley 19.496. IV.- Por otro lado, de las diferentes recargas realizadas por Entel Pcs, al teléfono del usuario, según documento de fojas 37, es posible determinar algún ánimo de resarcir los perjuicios por parte de la denunciada a su cliente. A su vez a fojas 54, conforme al tráfico de llamadas, se evidencia que el día 23



CERO CINCO Y CINCO

39

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

de Marzo de 2015, hubo cambio de plan, del denunciante, desde el Plan Carlitos al Plan Comunicados, lo que finalmente acontece, como solución de Entel a raíz de los reclamos que el actor realiza. Esto se deduce, través de los comprobantes de requerimientos de fojas 20 y 21, acompañados por la denunciada, en donde se especifica que: "Tipo de requerimiento: Reclamo ingresado en Sernac. Descripción del Requerimiento R2015254681 Cliente reclama cambio de condiciones en servicio comnik2. El día 07 de marzo del 2015, a las 7:30 aproximadamente me percaté que mi tarifa del plan comunicados había sido cambiado sin mi consentimiento. Procedo a llamar a Entel, al fono de reclamos (105) quienes acogen el reclamo, el cual no fue ingresado. Además se me inform?, que me devolver?n el llamado para solucionar el problema, lo cual no sucedi? (sic). Hasta el día de hoy y nadie da una respuesta. Solución: Descripción solución: Fecha 23/03/2015. Señores Servicio Nacional del consumidor Presente. Junto con saludar, a través de la presente damos respuesta al requerimiento interpuesto por el señor Pablo Rivas Rebolledo rut 16.735.939-6, mediante el reclamo R2015254681, relativo a su conformidad por cambio de plan de su línea de prepago. Al respecto informamos que en conversación telefónica con el señor Rivas, se indica que gestión de reversa se efectuó con fecha de hoy, por lo que su línea 87356417 registra con plan Comunicados, de igual manera se ofrece a modo de excepción una carga \$5.000. Cliente conforme (...)". Tales acontecimientos, vienen a confirmar la no concurrencia de la voluntad del actor en el cambio de plan por el cual reclama, lo que conlleva un actuar negligente por parte de Entel Pcs, en la prestación del servicio de telefonía celular.

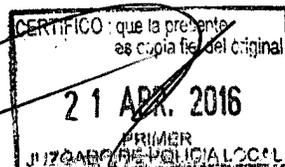
II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA.

QUINTO. Que el actor, en el primer otrosí de su presentación de fojas tres y siguientes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y de la Ley 19496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó. Dicha presentación se trató abundantemente en la parte expositiva de este fallo, por lo que en esta parte se da por reproducida.

SEXTO. Que la parte demandada contesta, en la audiencia de comparendo. Esta contestación, se pormenorizó en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se remite a ella.

SÉPTIMO. Que, en relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fojas 3 y siguientes, el actor rinde sólo prueba documental, la que se encuentra allegada a fojas 1 y 2. Que así las cosas el actor solicita en su acción civil que se le indemnice por los perjuicios sufridos por el daño emergente consistente en el aumento de tarifa unilateral y arbitraria contexto "tarifa de comunicados" por parte de la empresa demandada, hecho que ha encarecido sus posibilidades de comunicación con su familia. Hace presente, que dada la naturaleza de su oficio, permanece varias jornadas, e incluso días, alejados de sus seres queridos; por lo que este medio de comunicación es esencial en su relación familiar. Que en este orden de cosas este sentenciador estima que el actor no ha logrado acreditar con la prueba rendida, el monto y entidad del daño emergente, toda vez que del listado de llamadas emitido por la empresa demandada, correspondiente al número de teléfono del actor y de la denuncia ante el Sernac, hacen imposible a este sentenciador, calcular o avaluar los perjuicios de carácter patrimonial, sobrevinientes por el incumplimiento de Entel. Por otro lado en cuanto al lucro cesante, el demandante, expresa que esta situación le ha provocado muchos perjuicios materiales, puesto que no sólo se encareció de manera unilateral y arbitraria el medio de comunicación con su familia, sino que además, tuvo que faltar a su trabajo para concluir (sic) a las oficinas de la empresa demandada en Curicó tolerando largas horas de espera y malos tratos. Agrega que tuvo que pedir permiso en su trabajo, que es sustento de su familia; 2 días. En orden a la prueba acompañada al proceso, no es posible establecer que el actor tuviera que faltar a su trabajo a consecuencia de los hechos denunciados y por otro lado, tampoco existen antecedentes que permitan a este sentenciador calcular lo que ha dejado de percibir diariamente.

OCTAVO. Que, como puede advertirse, el actor civil impetra indemnización por tres rubros diferentes. daño emergente y moral y lucro cesante, sin precisar las sumas que solicita sean resarcidas. Señala en el petitorio de la demanda, solo una cantidad global. Por ello, este sentenciador rechazará la demanda indemnizatoria puesto que de fijar una suma determinada por cada rubro indemnizatorio, podría incurrir en el vicio de ultrapetita al fijar una suma mayor a la pedida en la demanda, en la que, como ha quedado asentado, no se señala cantidades, ni siquiera mínimas ni máximas, y



como un sistema, 1-1

Primer Juzgado de Policía Local
Curicó

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3, 12, 12 A, 23, 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de fojas tres, sólo en cuanto se condena a Entel Pcs, telecomunicaciones S.A., domiciliada en Camilo Henríquez, #297 Curicó, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por doña Rosa María Martínez Álvarez, empleada, cédula nacional de identidad número 10.716.392-1, del el mismo domicilio, en su calidad de autora de la infracción consistente en infringir el artículo 23 de la ley 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio de telefonía celular y específicamente en lo que dice relación con el cambio de plan del cual fue objeto el actor, sin que concurriera su voluntad en dicha modificación, hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a veinte unidades tributaria mensuales, (20UTM) a la época del pago.

SEGUNDO. Si la sentenciada no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena por vía de sustitución y apremio de conformidad con el artículo 24 de la Ley 18.287.

TERCERO. Que no se hace lugar a la demanda indemnizatoria de fojas 3.

CUARTO. No habiendo sido totalmente vencida ninguna de las partes, cada una de ellas soportar(a sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Proveyó don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular

CERTIFICO que la presente es copia del original
21 ABR. 2016
JUZGADO DE POLICIA LOCAL