En Tocopilla, a diecinueve de diciembre del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2779-2015 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 05 de noviembre del año 2015 por don LUIS ARAVENA GARATE, CNI N° 8.371.258-9, domiciliado en pasaje Matta 2722 de esta ciudad, en contra del proveedor MOVISTAR, representada por don JUAN ANDRES MUÑOZ HUERTA, ambos domiciliados en calle Manuel Rodríguez 1337 de esta ciudad.

A fojas 1 la denunciante presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 21 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante civil y en rebeldía de la querellada y demandada civil.

A fojas 33 vta. se pidió autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A) En el aspecto contravencional

PRIMERO: Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por don LUIS ARAVENA GARATE en contra de MOVISTAR, en la que la denunciante expresa que interpone un reclamo por el no descuento del servicio de telefonía triple pack. Señala que debido al aluvión, fue afectado directamente por estar domiciliado en la zona cero; que el servicio fue restablecido recién el 09 de septiembre del año 2015 pero igual le cobraron el servicio de facturación desde el 06 de agosto al 15 de septiembre como normal, estando no utilizado, pagando el 02 de septiembre un monto de \$44.268.- estando la empresa informada de la situación de catástrofe. Agrega que el 22 de octubre le llega otra boleta que fue cancelada por un monto de \$43.097 y el día 27 de octubre le cortaron los servicios sin mayor justificación aludiendo que había dado de baja el servicio que en realidad fue por motivo del aluvión, indicando que todo reclamo se hizo por vía telefónica.

Indica que la denunciada ha infringido lo dispuesto en el art. 12 y 23 de la ley señalada y termina pidiendo que se apliquen a la denunciada el máximo de las multas señaladas en el art. 24 de la Ley N° 19496, con costas.

SEGUNDO: Que, a fs. 21 se tuvo por contestada la denuncia en rebeldía de la denunciada.

TERCERO: Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la

misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

CUARTO: Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputados al proveedor.

Por otro lado, el art. 12 de la misma ley, señala que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

QUINTO: En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, la denunciante ha producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Copia de carta de 26 de octubre del 2015 de la denunciada a la denunciante, de fs. 5;
- b) Copia de reclamo Sernac de 08 de octubre del 2015, de fs. 6 y 7;
- c) Copia boleta N° 72273963 de 20 de agosto del 2015, por la suma de \$44.2689.-, que rola a fs. 8;
- d) Copia detalle de la misma boleta, de fs. 10;
- e) Copia boleta N° 73438731 de 20 de septiembre del 2015, por la suma de \$43.097.-, que rola a fs. 12;
- f) Copia de comprobante de pago de 02 de septiembre del 2015, por la suma de \$44.268, que rola a fs. 13;
- g) Copia de comprobante de pago de 22 de octubre del 2015, por la suma de \$43.097, que rola a fs. 14;
- h) Copia boleta N° 74612054 de 20 de octubre del 2015, por la suma de \$87.262.-, que rola a fs. 19;
- i) Copia detalle de la misma boleta, de fs. 20.

SEXTO: Por su parte, la denunciada y demandada civil no produjo prueba alguna.

SEPTIMO: El tribunal ordeno la siguiente prueba: a) orden de investigar debidamente diligenciada a fs. 20.

OCTAVO: Que apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado: a) que, con fecha 09 de

agosto del año 2015, sufrió el corte del servicio de telefonía respecto del N° 5528163 que mantenía con la empresa demandada, debido a las lluvias y posterior aluvión ocurrido el mismo día en la ciudad de Tocopilla, hecho público y notorio; b) que, la empresa denunciada requerida respecto de la falta de servicio, con fecha 09 de septiembre del 2015 reinició el servicio; c) que, recién por carta de 26 de octubre del 2015, es decir, transcurridos más de dos meses desde el inicio de la interrupción, la denunciada señaló que se le descontaría al denunciante la suma de \$44.909 por los 32 días sin servicio, los que se rebajarían de la boleta a emitir el 20 de octubre del 2015; d) que en la boleta emitida con fecha 20 de octubre del 2015, que rola a fs. 19 de autos y correspondiente al periodo 16 de septiembre a 15 de octubre del 2015, no aparece rebajado del valor total de lo cobrado, el monto indicado en la letra anterior; e) que, con fecha 02 de septiembre del 2015, el denunciante pago la boleta de fs. 8 del periodo 16 de julio del 2015 a 15 de agosto del mismo año, a fs. 13, por la suma de \$44.268; f) que, con fecha 22 de octubre del 2015, el denunciante pago la boleta de fs. 12 del periodo 16 de agosto del 2015 a 15 de septiembre del mismo año, a fs. 14, por la suma de \$43.097 y g) que con fecha 26 de octubre del 2015 se dio de baja el servicio telefónico.

NOVENO: Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que en la prestación del servicio de telefonía que ejerce la denunciada, esta actuó con negligencia, al no rebajar en forma oportuna y rápidamente los valores correspondientes a causa de una interrupción de 32 días en los servicios señalados ocurrida por un hecho de la naturaleza y cobrar por servicios que no se habían prestado durante el mismo periodo.

Al respecto, en primer término, el art. 25 inciso tercero de la Ley 19496, a propósito de las interrupciones sin justificación de servicios como el presente, señala que el proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda. Aplicada dicha norma por analogía a la interrupción debida a un caso fortuito, obligaba por lo menos a rebajar rápida y oportunamente el valor que correspondía por los días en los que estuvo suspendido el servicio. Si ya no lo hizo en la boleta cuya fecha de emisión es 20 de septiembre del 2015, que rola a fs. 12 y en la que se cobra el periodo 16 de agosto a 15 de septiembre del 2015, en el cual el servicio ya estaba suspendido de entrada, tampoco lo hizo en la boleta por el periodo siguiente, que rola a fs. 19, y en la que se había comprometido por escrito respecto de la denunciante, demostrando una demora y lentitud negligente e inexcusable respecto de lo ocurrido.

Que por otro lado, dicho hecho además constituye una vulneración a lo dispuesto en el art. 12 de la Ley 19.496, que le obliga a respetar los términos y condiciones conforme se hubiere contratado la prestación de servicios, al cobrar por un servicio mensual que no se había prestado según se había obligado.

Que, como consecuencia de ello, se le condenará según se indicará en la parte dispositiva de este fallo

B) En el aspecto Civil:

DECIMO: Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de MOVISTAR, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño material, fundado en que al tener a sus hijos estudiando ha tendido que pagar horas en internet a través de un ciber, además de las impresiones y los pagos realizados por un servicio que ni recibió, tasándolo en la suma de \$188.365.- y daño moral correspondiente al incumplimiento del servicio, además de la preocupación de que sus hijos tengan que salir a realizar sus tareas y trabajo hasta altas horas de la noche además de estar incomunicado por redes sociales., tasándolos en la suma de \$200.000.-, con costas.

UNDECIMO: Que, a juicio de este sentenciador y en atención a lo razonado en los considerandos quinto a noveno corresponde acceder a lo pedido por el demandante civil en cuanto al daño material, como daño emergente, solo en lo que respecta a lo pagado por concepto de servicios de telefonía que en definitiva no recibió por 32 días, entre el 09 de agosto y el 09 de septiembre del 2015, por la suma de \$44.909.- los que hizo entre los pagos que rolan a fs. 13 y 14 de autos, que incluyen las boletas por el periodo mencionado y no respecto de los demás perjuicios mencionados, los que no fueron acreditados en autos.

DUODECIMO: Que, igualmente habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud, libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad”, y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al “sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra” el que se encuentra presente en los hechos materia de este juicio, pues no cabe duda de que la demandante, sufrió el cobro por parte de la demandada de un servicio que no recibió y esta no rebajó oportunamente lo cobrado en exceso, lo que provocó en esta un necesario dolor, aflicción y

ansiedad al ver lesionados sus derechos como consumidor por parte de la demandada y no solucionados en forma oportuna, agregando además que el demandante pagó dichos servicios a pesar de estar suspendido, por la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

DECIMO TERCERO: Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1° y siguientes, 3 letra e), 12, 23, 24, 38, 39 A y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1° y siguientes de la ley 15.231; y 1°, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, art 22 de la Ley N° 18833 y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de MOVISTAR, representada por don JUAN ANDRES MUÑOZ HUERTA, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en no rebajar oportuna y rápidamente los valores correspondientes a un servicio de telefonía suspendido, causando menoscabo al consumidor, por fallas o deficiencias en la calidad del servicio, previsto y sancionado en los arts. 12, 23, 24 y 25 de la Ley N° 19.496. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por don LUIS ARAVENA GARATE en contra de MOVISTAR, representada por don JUAN ANDRES MUÑOZ HUERTA, condenándose a esta al pago en favor de la demandante de la suma de **\$344.909.-** como indemnización por el daño emergente y la suma de **\$100.000.-** como daño moral causado, más los reajustes de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor y los intereses moratorios correspondientes desde la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta la fecha de pago efectivo de la suma señalada.

C) Que, se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido vencida **totalmente**.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su

oportunidad, archívense estos autos.

Ref. N° 2779-2015

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.

Autoriza doña YAQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL