Es Copia Fiél de su Original
Arica, 22 JUL 2013
SECRETARIA

Rol: 35.033

Arica, cuatro de Julio del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 1, Nancy Aurora Bellocchio Olivares, comerciante, Cédula Nacional de Identidad N° 4.970.783-5, con domicilio en Pablo Marchant N° 2326, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de la empresa Claro Chile S.A., Empresa de Telecomunicaciones representada por Gianpaolo Peirano Bustos, ignora profesión, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 413, de Arica, por eventual infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores Expone que el día 30 de Octubre del 2012 fue a recargar su teléfono celular Claro N° 87728410, con $1.000 a través del sistema de recarga fácil, en un Ciber, ubicado en la Población Guañacagua. Al realizar una llamada el día 31 de Octubre en la mañana, en la pantalla de su celular apareció un mensaje que decía que su saldo era menor a $250 y debía recargarlo. Al observar dicha situación se dirigió al dueño del ciber, quién le manifestó que la recarga se había realizado por lo que debía reclamar a la Empresa Claro, dirigiéndose a la oficina ubicada en calle 21 de Mayo donde la atendió una ejecutiva que le señaló que le iban a recargar el celular con $1.000 y que además le agregarían $1.000, lo que se iban a hacer efectivos en 48 horas después, a lo cual se negó por no poder esperar ese tiempo. Con posterioridad a aquello se bloqueo totalmente el celular. El 26 de Noviembre se acercó nuevamente a la Sucursal Claro y Compañía para solicitar el comprobante del reclamo por la recarga del día 31 de Octubre, donde le respondieron que ésta fue efectuada el 23 de Noviembre del 2012, esto es, casi 23 días después por un valor de $2.000. El mismo día 31 de Octubre, efectúo el reclamo en las oficinas de SERNAC.

Al tenor de los hechos descritos la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores. En merito de lo expuesto, normas legales citadas y los artículos 50 y siguientes de la ley mencionada, solicita al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la Empresa Claro Chile S.A., ya individualizada, representada por Gianpaolo Peirano Bustos, con expresa condena en costas. En el mismo acto interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Claro Chile S.A., ya individualizada, representada por Gianpaolo Peirano Bustos, ambos con domicilio en 21 de Mayo N° 413, de Arica, por los perjuicios que se indican: 1.- Daño material por la suma de $10.000, por los gastos que le ha ocasionado el concurrir a Claro y Cía y a SERNAC a realizar los reclamos respectivos y el valor de la recarga que no se efectúo. 2.- Daño moral por la suma de $5.000.000 por sentirse impotente al ver vulnerados sus derechos como consumidora, más el tiempo que estuvo suspendido sus servicios de telefonía celular sin poder realizar llamadas de negocios ni familiares, considerando que se dedica a la venta ~,~productos alimenticios y de belleza, negocio que no pudo realizar, infringiéndose con ~llo el artículo 23, en relación al artículo 3 letra e), ambos de la Ley N° 19.496, acción que solicita tener por interpuesta en contra de la empresa Claro Chile S.A.,

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 22 JUL 2013
SECRETARIA

20:40 horas, efectúo una recarga a su teléfono ce ular Claro N° 87728410, por la suma de $1.000 pesos. Agrega que al día siguiente apareció en su celular un mensaje que su saldo era menor a $250 y debía recargarlo. En la empresa Claro le respondieron que la recarga fue efectuada el 23 de Noviembre del 2012, es decir 23 días después por un valor de $2.000. En el comparendo de estilo, contestando ambas acciones, la empresa Claro S.A. señaló que recargó el celular de la querellante con $2.000 el día 23 de Noviembre del 2012, es decir, la denuncia carece de fundamentos fácticos y jurídicos, por cuanto la empresa demandada habría dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19, de la Ley N° 19.496, al optar la querellante por la bonificación del valor de la recarga, más aún, agregándole la empresa una segunda recarga por $5.000.

Segundo.- Que si bien el actuar del proveedor Claro Chile S.A. correspondió a una acción no exenta de responsabilidad al efectuar la recarga por $ 1.000 con un retraso de 23 días, que se había contratado bajo el sistema de prepago, ello significó la opción de bonificación del valor de la compra establecida en el artículo 19 de la Ley N° 19.496, donde la querellada cargó $ 1000 Y posteriormente $ 5.000.-

Tercero.- Que en el comparendo de estilo y en especial durante el periodo de prueba señalado por la ley, no se acreditó bajo ninguna circunstancia el daño moral demandado por la suma de $5.000.000, suma de por sí, desproporcionada y sin ningún fundamento jurídico, tomando en consideración que el atraso en el prepago de $1.000, no lo amerita, al no existir una proporcionalidad entre el eventual daño causado y no acreditado y el monto de lo pedido.

Cuarto.- Que en virtud de lo expuesto en los considerándoos anteriores el sentenciador deberá rechazar ambas acciones, en la etapa resolutiva de ésta sentencia.

Quinto.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica y lo dispuesto en los artículos 19 y 23, de la Ley N° 19.496.

RESUELVO.

1.- SE RECHAZA la acción infraccional y civil de indemnización de perjuicios deducida, a fojas 1, por Nancy Aurora Bellocchio Olivares en contra de la empresa Claro Chile S.A., por no haber acreditado la actora, en la etapa procesal correspondiente, el menoscabo provocado por el proveedor al consumidor como requisito esencial establecido en la norma del artículo 23, de la Ley N°19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los consumidores.

2.- NO se condena en costas a las partes por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, Región XV Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese. ***

Sentencia pron~;ciada por Eduardo Yánez Yánez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

REPUBLICA DE CHILE
I MUNICIPALIDAD DE ARICA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
A R I C A

CERTIFICO: Que, la sentencia definitiva dictada con fecha 04 de Julio de dos mil trece, se encuentra firme y ejecutoriada.

Arica, dos de Septiembre del dos mil trece.-

Segundo Juzgado de Policía Local ★ Chile ★

PILAR GOMEZ LAZARU
SECRETARIO SUBROGANTE

Es Copia Fiél de su Original
Arica, 05 SET. 2013
SECRETARIA