

COPIA

Proceso Rol N° 12.681-10-2013
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, treinta de diciembre de dos mil trece.

VISTOS;



A fs.28 y complementada a fs.40 doña **Catalina Spencer Uribe**, abogado, domiciliada en Avda. el Golf N° 99, oficina 401, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, representada por don Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en Av. Providencia N° 111, comuna de Providencia, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundando su acción en las siguientes circunstancias:

1) Que, con fecha 7 de noviembre de 2012 habría realizado en la sucursal Apoquindo N° 3.500 de la empresa denunciada, el traspaso a su nombre del número (+569) 85292192 de la cual era usuaria hace más de 8 años, ya que formaba parte de las líneas correspondiente a un plan empresa contratado por su padre en representación de la sociedad Spencer y Uribe Limitada, oportunidad en que le fueron transferidos los derechos y obligaciones del contrato, quedando como única titular de esa cuenta, haciéndose efectivo el mencionado traspaso a partir del mes de diciembre de 2012.

2) Que, al tiempo de efectuar el traspaso señalado, habría modificado el plan de telefonía celular, contratando el denominado "**Plan Libre 330 + 450 Movistar/Red Fija**", el cual habría sido descrito vía email por la ejecutiva del proveedor Sra. Jennifer Álvarez Copelli, en los siguientes términos: "**plan libre 330 +450 cargo fijo \$ 18.990.- (330 min a celulares y otras cia. y 450 a celulares Movistar y Red Fija)**"; señalando que dicho plan contaba con 330 minutos "Todo destino" más 450 minutos en llamadas a "Movistar y Red Fija", y que los minutos adicionales serían cobrados con un valor \$ 95 pesos para la categoría "Todo Destino"; y que adicionalmente, habría contratado un plan de internet básico ilimitado de 600 MB de un valor de \$ 5.990, por lo que el valor total de los servicios ascendería a la suma \$ 24.980.- reajustado según variación de la unidad de fomento, habiéndose hecho presente por

el proveedor que la facturación de consumo para cada mes incluía la llamadas realizadas entre el primer y el último día del respectivo mes.

3) Que, no obstante lo anterior, y a contar del primer mes de facturación- diciembre de 2012- ha debido realizar reclamos por cobros que no corresponden al plan contratado, los que han sido acogidos en sus respectivas oportunidades, emitiéndose las correspondientes notas de crédito.

4) Que, asimismo y no obstante la extensión de su plan, que habría sido escogido tomando en cuenta su tráfico habitual, habría sido informada que en los meses de enero, mayo y junio habría excedido el consumo para la categoría " Todo destino ", efectuándose cobros por las sumas de \$ 3.700 por 38:57 minutos, \$ 1.160 por 12:14 min y \$16.619.- por 174:57 minutos en los meses respectivos, dado lo anterior decidió monitorear en su sucursal virtual su consumo en cada categoría a fin de evitar excederse en éstos, comprobando con fecha 31 de julio que se encontraba holgadamente dentro de límites de su plan.

5) Que, sin embargo la boleta electrónica correspondiente al mes de julio contenía un cobro de \$ 10.680 pesos por concepto de 112:26 minutos adicionales en la categoría " Todo destino"; que ante esto habría imprimido el total de sus llamadas realizadas durante dicho mes categorizadas según destino, resultando que el consumo para ese mes había sido en total 284 minutos , es decir, 46 minutos menos que el total de su plan para esa categoría, debiendo formular nuevamente vía call center un reclamo, el que habría sido acogido, emitiéndose la correspondiente nota de crédito por el error en la facturación.

6) Que, ante los hechos descritos decidió enviar una carta a la sección Línea Directa de El Mercurio a fin de prevenir a otros consumidores del proceder del proveedor denunciado, que ante esto fue contactada por el ejecutivo de backoffice de Movistar don Alejandro Castañeda Cáceres, quien le habría brindado una explicación que ha resultado a lo menos curiosa de la forma en que debía interpretarse a su plan; sosteniendo al efecto que el plan consistía en 330 minutos libres (a todo destino) que podían consumirse en llamadas tanto a Movistar y red fijas, como a otras compañías y que, sólo una vez consumidos estos minutos, disponía de 450 minutos para ser consumidos sin costo únicamente en llamadas a Movistar y red fija, cobrándose como minutos adicionales las llamadas realizadas a otras compañías, interpretación que se apartaría de los términos en que fue ofrecido y convenido el plan

respectivo, puesto que se señalaba que tenía 330 minutos a todo destino , más 450 minutos para celulares Movistar y Red Fija.

Que, la parte denunciante estima que el actuar del proveedor denunciado vulneraría las normas contenidas en los artículos 3 letra b), 12, 17 A, 18 y 28 letra a) y c) y en la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que habría sido contratado el plan de suministro de telefonía móvil; por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 21.479.- por concepto de daño directo; la suma de 105 UF por lucro cesante y la suma de 100 UF por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 55.**

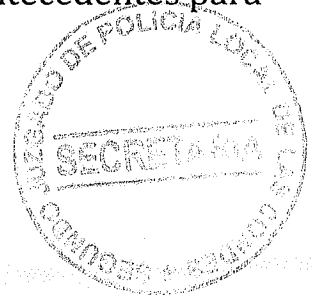
A **fs.69** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante ~~doña~~ Catalina Spencer Uribe y del apoderado de Telefónica Móviles Chile S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Telefónica Móviles Chile S.A. -en adelante Movistar- habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que fue ofrecido y convenido el contrato de suministro de telefonía móvil de conformidad al plan acordado con anticipación entre las partes, en forma tal que la denunciada cobró en exceso sumas de dineros en las correspondientes boletas electrónicas bajo el concepto de minutos adicionales, monto que si bien fueron reversados habrían constituido un incumplimiento a las condiciones pactadas, estimando que la interpretación en cuanto a la aplicación que efectúa la parte denunciada del plan correspondiente no se ajusta a las condiciones en que éste fue ofrecido, por lo que no se habría brindado información veraz y oportuna ;



infringiendo de esta manera las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, Movistar al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo alegando la inexistencia de la infracción que se le imputa, puesto que los términos contractuales y comerciales del plan contratado serían suficientemente claros en cuanto a las condiciones especificadas, informándose a la actora de la características del plan, tanto en la página web de Movistar como en la primera factura electrónica luego de efectuarse el traspaso de la línea, indicándole que éste consistiría en : " Minutos a Movistar y red Fija: 450 minutos (sin costo)

Minutos a todo destino: 330 minutos (sin costo)

Minutos adicionales: otras compañías: 0 minutos incluidos (\$95/min)

Cargo Fijo mensual: \$ 19.282.- aprox.

Que, en la especie el plan contratado correspondería en un denominado plan libre, que consistiría en un servicio por un cargo fijo equivalente a minutos de llamada, y en caso de superar los minutos contratados como todo destino, el servicio no se suspende, pagándose por parte del cliente el valor de llamadas adicionales o bien descontándose de su saldo de minutos Movistar o red fija, según corresponda. Que, la expresión " Todo destino ", no distingue entre compañías receptoras de las llamadas, es decir, dentro de los 330 minutos se incluyen tanto llamadas a teléfonos Movistar u otras compañías, sean móviles o de red fija, lo que como su sentido natural indicaría, serían todo destino, que una vez consumidos estos minutos, en este plan el cliente tiene disponibles otros 450 minutos, los cuales sólo pueden ser consumidos sin costo, sólo si se efectúan llamadas a teléfonos Movistar o de red fija, los minutos adicionales a otras compañías tienen un costo adicional de \$95 por minuto; que lo anterior, constaría en las denominadas "Condiciones Comerciales del Servicio Telefónico Móvil" y de las "Condiciones Contractuales del Servicio telefónico Móvil", documentos que pueden ser descargados desde la página Web de la compañía, en los que sería posible apreciar que al referirse a " Todo Destino" no se hace distinción entre Compañías a las cuales se efectúan las llamadas; que por estas razones su representada habría efectuado los cobros en razón del plan contratado sin que existiera error alguno en la tasación o facturación de los minutos, siendo cobrado el servicio

efectivamente utilizado por la denunciante conforme a las condiciones contratadas y debidamente informadas.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que, la mencionada Ley en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos acompañados por ambas partes, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, del mérito de los documentos acompañados por la actora y no objetados de contrario que rolan a fs. 3, 4 y 27, es posible dar por establecido que doña Catalina Spencer Uribe contrató con Telefónica Mviles Chile S.A. - Movistar- el servicio de suministro de telefonía móvil, que sería proporcionado de acuerdo a los términos de un denominado plan que contenía las siguientes características comerciales: "**Libre 330 +450 Movistar y Red Fija, cargo fijo \$ 19.136.- tarifa Movistar \$95/min, Tarifa Red Fija \$ 95/ min, Tarifas otras Compañías \$ 95/ min; minutos incluidos 330 , minutos incluidos Movistar y Red Fija 450 "**.

QUINTO: Que, consta en autos de las boletas electrónicas acompañadas a fs. 1 y siguientes; correspondientes al consumo de los meses de enero, mayo, junio y julio; que la parte denunciada habría efectuado en estos casos el cobro de minutos adicionales en las respectivas boletas electrónicas; constando en todas ellas un saldo importante de minutos a Movistar y Red Fija; consta asimismo a fs. 12, 13 y 14, mediante la correspondiente nota de crédito que se habrían reversado los cobros que no corresponderían en los meses de diciembre de 2012, y enero y julio de 2013, modificando la correspondiente boleta.

SEXTO: Que, las partes han controvertido los alcances y términos en que fue contratado el servicio de telefonía móvil, sosteniendo la parte denunciante que el plan ofrecido incluía 330 minutos a todo destino más 450 minutos a Movistar y Red Fija, que en consecuencia era dable entender que cada ítem o categoría se consumía por separado, es decir, las llamadas a Movistar y red fijas eran descontadas del saldo de 450 minutos y las realizadas a otras Compañías u otros destinos de los 330 minutos existentes en esa categoría; en tanto la denunciada ha sostenido

que tal interpretación resulta errónea, puesto que como se expresa del término " Todo Destino", los primeros 330 minutos utilizados cualquiera que sea su destino incluidas las llamadas a Movistar y Red Fija son descontados de ésta categoría, y que una vez consumidos éstos en su totalidad le restan al cliente 450 minutos sin costo para utilizar en llamadas a Movistar y Red Fija, considerándose minutos adicionales las llamadas efectuadas a otras compañías con un costo de \$ 95 por minuto.

SÉPTIMO: Que, analizados los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, teniendo presente el sentido natural y obvio de los términos, y que los contratos deben ejecutarse de buena fé, según lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, principio que ilustra todo nuestro ordenamiento jurídico; atendido los términos en que aparece concebido el plan de telefonía que nos ocupa al comunicarse por el proveedor las características comerciales del mismo a su cliente, según documentos de fs. 3, en que se estableció que éste comprendía **330 + 450 Movistar y Red Fija**, es decir, que podían realizarse por un costo fijo llamadas por 330 minutos a cualquier destino y por 450 minutos a Movistar y Red Fija, utilizando para ello el símbolo matemático + que significa suma, adición, esto es, el conjunto de cosas que se unen, que en consecuencia al utilizarse esta expresión no queda más que concluir que la oferta contiene ambas categorías de llamadas de manera simultánea, así las llamadas efectuadas a Movistar y Red Fijas serán descontados de los 450 minutos existente para esa categoría y las efectuadas a todo otro destino de los 330 minutos contemplados al efecto; que, de este modo en los términos en que fue propuesto e informado el plan respectivo, no resulta dable concluir que los 450 minutos a Movistar y Red Fija sean subsidiarios de los 330 a Todo Destino u otras compañías, puesto que nada se dice al respecto, sino al contrario, como ya se ha señalado de la forma en que han sido redactados e informados, no queda más que concluir que operan de manera simultánea y conjunta.

OCTAVO: Que, asimismo y a mayor abundamiento, para los efectos de interpretar esta cláusula debe tenerse en consideración las reglas de interpretación establecidas en los artículos 1560 y siguientes del Código Civil, primando al efecto lo señalado en el artículo 1566 de dicho cuerpo legal que dispone en lo pertinente: "**No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor**"; que encontrándonos ante una cláusula que ha resultado ambigua en su aplicación, será preciso que sea

interpretada en la forma en que se ha hecho en la motivación precedente, por ser ésta la interpretación más favorable al deudor.

NOVENO: Que, en mérito de lo declarado en las consideraciones precedentes se estima procedente acoger la denuncia infraccional de fs.28 interpuesta por doña Catalina Spencer Uribe en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. por haberse infringido lo dispuesto en los artículos 3 y 12 de la Ley N° 19.496, al no proporcionar información veraz y oportuna y no respetar los términos en que fue ofrecida la prestación de servicios.

b) En el aspecto civil :

DÉCIMO: Que, la parte de doña Catalina Spencer Uribe a fs. 28 y siguientes, complementada a fs.40, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada Telefónica Moviles Chile S.A. a pagar la suma de \$ 21.479.- por concepto de daño emergente, la suma de equivalente a 105 UF por lucro cesante y la suma de equivalente a 100 UF por concepto de daño moral.

UNDÉCIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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 el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DUODÉCIMO: Que, en relación al daño emergente consta de las boletas de fs.9 y 10 que en el período correspondiente a mayo de 2013 se le cobró a la actora la suma de \$ 1.160 pesos por concepto minutos adicionales y en junio \$ 16.619.- por igual concepto, sin que conste en autos que dichos cobros hubieren sido reversados o dejados sin efecto, mediante la correspondiente nota de crédito, que en relación a la suma de dinero cobrada en el mes de enero de 2013, esta fue dejada sin efecto según nota de crédito de fs.13; que por estos motivos se estima procedente acoger la demanda civil sólo respecto de las sumas cobradas en exceso en los meses de mayo y junio de 2013, debiendo la parte demandada pagar a la parte demandante la suma de \$ 17.779.- por concepto de daño emergente.

DÉCIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de mayo de 2013, mes en que se incurrió en el primer cobro indebido y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO CUARTO: Que, en relación a las indemnizaciones demandadas por concepto de lucro cesante y el daño moral, cabe señalar que la parte demandante no rindió prueba tendiente a acreditar el monto y naturaleza del lucro cesante que solicita indemnizar; que asimismo, tampoco ha resultado justificado en autos el daño moral que señala haber sufrido la parte demandante a consecuencia de la infracción en que incurrió la demandada.

DÉCIMO QUINTO: Que, atendido lo expuesto precedentemente y teniendo presente que corresponde a la parte que alega el daño acreditar su procedencia, sin que en autos la parte demandante haya rendido prueba alguna en tal sentido, se desestima la demanda civil deducida en autos por los conceptos de lucro cesante y daño moral.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 y 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con costas la denuncia de fs. 28 y su complemento de fs.40 y se condena a **Telefónica Móviles Chile S.A.- Movistar-** representada por don **Cristián Aninat Salas** y don **Juan Parra Hidalgo** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 y 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge parcialmente con costas la demanda civil de fs. 28 y complemento de fs.40 deducida por doña Catalina Spencer Uribe, sólo en cuanto se condena a **Telefónica Móviles Chile S.A.- Movistar-** representada por don **Cristián Aninat Salas** y don **Juan Parra Hidalgo** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$17.779.- reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Jueza (s)

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ - Secretaria (s)

