

Puente Alto, dos de Junio del dos mil catorce.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que a fojas 15 **MIGUEL ANTONIO TOBAR BERRÍOS**, sin oficio, domiciliado en pasaje Trapiche 2976, Villa Don Ramón, Puente Alto, c. de i. 11.859.056-2. formuló una denuncia, la que aclaró a fojas 17 y ratificó a fojas 19, en contra de la sociedad **CLARO CHILE S. A.**, representada por **Gianpaolo Peirano Bustos** y por **Ricardo Gebauer Tocornal**, ambos abogados, todos con domicilio en Rinconada El Salto 202, Huechuraba, según consta del documento agregado a fojas 28 y 29, fundada en que en Enero del 2011 contrató con la denunciada un servicio de televisión por cable, telefonía e Internet por un valor que le resultó atractivo, pero que el día de la instalación, al constatar que los canales ofrecidos no eran todos los que le había informado el vendedor, desistió del contrato agregando que nunca usó el servicio. Señala además que, no obstante lo anterior, recibió llamados de parte de la denunciada cobrándole \$25.000.- Que reclamó y en la oficina de Claro S. A. le informaron que la deuda había sido anulada, no obstante lo cual siguió recibiendo boletas y llamadas telefónicas de la empresa;

2º) Que a fojas 24 la sociedad denunciada, a través de su apoderado judicial, reconoce los hechos en que se funda la denuncia, agregando que "por un error administrativo esta parte procedió a emitir cobro de tres boletas, los cuales en ningún caso fueron pagadas por el denunciante...", argumentos que reiteró en su presentación de fojas 33 y 34;

3º) Que el artículo 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece que el proveedor, que actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, entre otros, en la calidad del servicio ofrecido, incurre en la infracción que la misma norma tipifica. En el caso materia de estos autos el proveedor, Claro Chile S. A., no obstante haber aceptado la anulación del contrato de suministro con el consumidor, pretendió el pago de tres mensualidades, pretensión que atribuyó a un "error



administrativo”, situación que constituye, en concepto del juez que suscribe, una clara deficiencia en la prestación del servicio, toda vez que dicha prestación no sólo comprende la oferta del producto, el cumplimiento de la oferta y la retractación oportuna de cualquier cobro improcedente ante la retractación oportuna por parte del consumidor;

4º) Que al intentar el pago de tres mensualidades que, a todas luces era improcedente, obligando al consumidor a reclamar de ello y recurrir a instancias administrativas y judiciales, obviamente le han causado un menoscabo;

5º) Que razonando de la manera antes dicha, necesariamente se concluye que la sociedad Claro Chile S. A. incurrió en la infracción referida en el considerando tercero de esta sentencia;

Y teniendo presente, además, lo que disponen los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

Que se acoge la denuncia de fojas 15 y se condena a la sociedad **CLARO CHILE S. A.** a pagar una multa en dinero equivalente a diez (10) unidades tributarias mensuales, al valor que dicha unidad tenga a la fecha del pago efectivo, dentro de 5º día y bajo apercibimiento de someter a sus representantes a reclusión nocturna, por el plazo legal correspondiente, como autora de la infracción referida en el considerando tercero de esta sentencia.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol 486.856-5.

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta sentencia definitiva es copia fiel de su original que he tenido a la vista y se encuentra ejecutoriado.

Puente Alto, 23-07-14

EL SECRETARIK

