

La Florida, seis de mayo de dos mil trece.

A fojas 1 a 25, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 26, rola demanda civil deducida por EUGENIO HERRADA SANDOVAL, profesor, cédula de identidad 10.295.204-9, domiciliado en Pasaje Cádiz 1594, Villa España, La Florida, en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A., representada para estos efectos por MARÍA CECILIA FUENTES ACEVEDO, ambos domiciliados en calle Rinconada El Salto 202, Huechuraba, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 14 de mayo de 2012 contrató el servicio de telefonía con la empresa CLARO COMUNICACIONES S.A. que incluía llamadas locales en forma ilimitada, sin embargo, al transcurrir los días se percató que no podía recibir llamadas de otras compañías. Ante esto llamó al teléfono de atención al cliente, quienes le señalaron que el problema se debía a un ajuste interno de la empresa y que su problema se solucionaría en 24 horas, lo que no aconteció si no pasado al menos tres meses, y ello se debió a que el SERNAC estaba mediando. Agrega que debió contratar una línea con Movistar para que pudiesen llamarlo.

A fojas 31, rola rectificación de demanda civil.

A fojas 33, rola acta de notificación por cédula de demanda civil a CLARO COMUNICACIONES S.A. por medio de su representante MARÍA CECILIA FUENTES ACEVEDO.

A fojas 34 a 37, rola copia de mandato judicial conferido por CLARO COMUNICACIONES S.A. al abogado EDUARDO ROSAS MONSALVES.

A fojas 39, rola contestación de demanda civil.

A fojas 41 y 42, rolan documentos presentados por la parte demandada.

A fojas 57 a 60, rolan documentos acompañados por la parte demandante.

A fojas 61, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte demandada de CLARO COMUNICACIONES S.A. representada por la habilitada de derecho FABIAN SOTELO ALCERRECA, y de la parte demandante de HERRADA SANDOVAL. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 63, quedaron estos autos para dictar sentencia.



CONSIDERANDO:

1º) Que la parte de HERRADA SANDOVAL interpone denuncia en contra de CLARO COMUNICACIONES S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que contrató el servicio de telefonía con la denunciada, el que incluía llamadas locales ilimitadas, sin embargo al pasar los días se percató que no puede recibir llamadas de otras compañías, razón por la que se contacta con el servicio al cliente, donde le indica que el problema quedaría solucionado en 24 horas, lo que no ocurrió. En el primer otrosí, interpone demanda civil en contra la denunciada, solicitando se le resarzan los perjuicios que se le han ocasionado, los que avalúa en la suma de \$1.000.000.-.

2º) Que la parte denunciada, en su contestación de fojas 39, contravienen los hechos expuestos por HERRADA SANDOVAL, agregando que efectivamente se celebró un contrato por un valor de \$15.000-, el que constaba de un plan de 100 minutos a todo destino red fija, plan que por una promoción existente a la fecha de celebración del contrato se extendía a llamadas ilimitadas sin costo por un plazo de seis meses, conjuntamente con ello se le entregó un descuentos de \$5.000.- por seis meses en el cargo fijo de su servicio. Luego se presentaron incidencias en el servicio que generó que la empresa realizara una serie de descuentos, a tal punto que en el mes de agosto no se efectuó cargo alguno. Agrega que el denunciante no ha realizado el pago del servicio correspondiente a los meses de octubre y noviembre, no obstante lo cual mantiene la línea telefónica habilitada.

3º) Que la parte denunciante presentó en parte de prueba documentos acompañados a fojas 1 a 4 consistente en contrato celebrado con CLARO COMUNICACIONES S.A., carta presentada en la Subsecretaría de Telecomunicaciones a fojas 5 a 7, copia de página web de movistar a fojas 8, antecedentes relativos a reclamos efectuados ante el SERNAC a fojas 9 a 13, cartas y atenciones efectuadas por la denunciada a HERRADA SANDOVAL a fojas 14 a 18, boletas de CLARO COMUNICACIONES S.A. por servicios al denunciante a fojas 19 a 25, boletas a fojas 57 a 60.

4º) Que la parte de CLARO COMUNICACIONES S.A. presentó en parte de prueba un print de pantalla a fojas 41 y 42.

5º) Que se encuentra acreditado mediante documentos presentados a fojas 5 a 7, y 9 a 18 que HERRADA SANDOVAL contrató un servicio de telefonía fija con CLARO COMUNICACIONES S.A., el que no obstante tenía serias dificultades para recibir llamadas, y pese que el denunciante realizó diversas gestiones ante la empresa, SERNAC e incluso la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el problema persistió por varios meses.

6º) Que si bien la parte denunciada pretende contrariar la versión de los hechos brindada por HERRADA SANDOVAL, éste acompaña pruebas que respaldan su planteamiento, tal como consta en documentos a fojas 14 a 18.



7º) Que CLARO COMUNICACIONES S.A. arguye, en su defensa a fojas 39, que producto de promociones y los inconvenientes producidos, se hicieron variados descuentos en la boleta de HERRADA SANDOVAL, e incluso que en el mes de agosto no realizó pago alguno, sin embargo, a este respecto cabe señalar que si bien una de las razones por las que HERRADA SANDOVAL contrató con la denunciada fue la promoción que ofertaban, pero esta circunstancia no puede ser una justificación para que el servicio contratado por el denunciante funcione a medias, puesto que la finalidad de éste al contratar fue hacer y recibir llamadas desde un teléfono fijo, pudiendo solo realizar llamadas.

8º) Que, si bien pudiese entenderse que se realizaron descuentos adicionales a fin de resarcir al denunciante porque la prestación contratada no funcionaba bien, resulta evidente que tales descuentos no reemplazaban el servicio convenido puesto que HERRADA SANDOVAL debió contratar otra línea telefónica, según consta a fojas 8, llegando al absurdo de tener un teléfono para realizar llamados y otro, para recibir.

9º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que CLARO COMUNICACIONES S.A. cometió infracción al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, atendido que no otorgó a HERRADA SANDOVAL el servicio contratado, por lo que será sancionado de acuerdo al artículo 24 de la misma norma.

10º) Que habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de CLARO COMUNICACIONES S.A. y los daños provocados a HERRADA SANDOVAL, la demanda civil de fojas 26 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

11º) Que el daño moral en este caso se justifica por los evidentes disgustos y frustración sufrida por el actor, quien estuvo alrededor de 4 meses sin poder recibir llamadas telefónica, debiendo incluso contratar otra línea de teléfono, debiendo realizar muchísimos trámites no solo ante la compañía de teléfono sino ante otros organismo a fin de obtener la solución a su problema, de manera que este rubro se avalúa en la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos).-, cantidad que deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

12º) Que no se hará lugar al daño emergente solicitado atendido que no fue acreditada su cuantía por los medios de prueba legal.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.



**Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida**

F. 67.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a la denuncia de fojas 26 y, en consecuencia, se condena a CLARO COMUNICACIONES S.A., representada por MARÍA CECILIA FUENTES ACEVEDO, a pagar una multa a beneficio fiscal de 7 (siete) U.T.M., por infracción al artículo 3 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante legal de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

Ha lugar a la demanda civil de fojas 26, solo en cuanto se obliga a CLARO COMUNICACIONES S.A., representada por MARÍA CECILIA FUENTES ACEVEDO, a pagar a EUGENIO HERRADA SANDOVAL o a quien sus derechos represente, la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos).-, con los reajustes e intereses calculados en la forma contemplada en el considerando 11º del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 9.543-2.012/J.E.

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.

[Firma manuscrita]

