

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 4.177-7-2014

LAS CONDES, veintisiete de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 10 y siguientes, don **Danilo Fischer Prato**, rut. 21.982.077-1, domiciliado en calle Martín de Zamora N° 5595, depto. 1102, Las Condes, en representación legal de **Fischer & Espinosa Sociedad Limitada**, rut. 76.280.418-2, deduce denuncia por infracción a los artículos 12, 13 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Entel PCS**, representada legalmente por don Antonio Büchi Buc, ambos con domicilio en Av. Andrés Bello N° 2711, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$845.956, correspondientes a cobros indebidos efectuados por la demandada, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 24 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con ocasión de un viaje a Uruguay, contrató con fecha 3 de enero de 2014 dos paquetes de datos móviles (internet) a un precio de \$45.000 cada uno, para sus dos líneas de celular de Entel N°s 79683237 y 56869094, ambos a nombre de Fischer & Espinosa Sociedad Limitada. Que, el día 4 de enero, ya en Uruguay sólo pudo utilizar uno de los paquetes contratados, el cual se consumió rápidamente por lo que solicitó la compra de otro, que nunca pudo utilizar como tampoco el adquirido para la otra línea de celular. Que, con posterioridad a ello comenzó a recibir en ambas líneas varios mensajes de Entel en los cuales se le informaba que había sobrepasado el límite de

tráfico y que debía pagar \$300.000 por dicho exceso, que señala nunca utilizó. Que, al regresar a Santiago denunció lo ocurrido a Entel, más la denunciada no le otorgó solución alguna, por lo que efectuó un reclamo ante el Sernac, entidad que derivó su caso a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, siéndole notificado con fecha 14 de marzo de 2014, por la denunciada, que su reclamo no fue acogido por lo que debía pagar un monto ascendente a \$845.963, que significaba un aumento en más de \$200.000 de lo que debía pagar.

A fs. 14, la parte de **Fischer & Espinosa Sociedad Limitada**, rectifica su denuncia y demanda civil en el sentido que el domicilio de la denunciada y demandada civil es Av. Costanera Sur N° 2760, piso 23, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 24 de autos.**

A fs. 16, comparece don **Danilo Marcos Fischer Prato**, c.i. de extranjeros n° 21.982.077-1, domiciliado en calle Martín de Zamora N° 5595, depto. 1102, Las Condes, quien ratificó su denuncia y demanda civil de fs. 21 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, su intención es que se reverse el monto que se le cobró indebidamente, ya que sólo utilizó uno de los teléfonos para internet o llamadas consumiendo las bolsas compradas, las que se terminaron en menos de 24 horas, y después nunca más pudo conectarse a internet o realizar llamadas.

A fs. 20 y siguientes, la parte **Fischer & Espinosa Sociedad Ltda.**, amplía su denuncia infraccional y amplía y rectifica su demanda civil de fs. 10 y siguientes, en el sentido que el monto demandado asciende a \$512.333, más intereses, reajustes y costas, correspondiente a \$448.484 por roaming y a \$63.849 por bolsa de internet; **ampliación y rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 24 de autos.**

A fs. 98 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del representante legal de Fischer & Espinosa Sociedad Ltda., quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 10 y siguientes y ampliación y rectificación de fs. 20, y la asistencia del apoderado de la parte demandada de Entel, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante de **Fischer & Espinosa Sociedad Limitada**, en adelante **Fischer & Espinosa**, fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12, 13 y 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al entregar el servicio de bolsas de navegación sin que éste efectivamente funcione en el extranjero, ya que de las 3 bolsas contratadas, sólo pudo utilizar una, al efectuar cobros improcedentes por un servicio de roaming internacional que no fue utilizado, y al no entregar información acerca de los servicios de roaming internacional a los clientes, lo que le ocasionó serios perjuicios.

Segundo: Que, la parte denunciada de **Entel PCS S.A.**, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, señala que, efectivamente la parte denunciante contrató dos bolsas de 15 MB de navegación roaming con fecha 3 de enero de 2014, una para la línea 56869094 y la otra para la línea N° 79683237, y luego con fecha 4 de enero solicitó una tercera bolsa de internet roaming de 25 Mb para la línea N° 79683237, encontrándose todas esas bolsas activas y utilizadas a satisfacción del cliente, lo que

consta de Factura de Servicio N° 17513537 del mes de enero de 2014. Que, en la referida factura se puede verificar que la parte denunciante se excedió en el tráfico, ya que una vez consumidas la totalidad de las bolsas de navegación, siguió utilizando el servicio de internet roaming en el extranjero, y como consecuencia lógica de su utilización, se procedió a la facturación de los servicios utilizados, por lo que no existió ningún tipo de error, como señala el denunciante, en cuanto a la activación de las bolsas contratadas, en el uso de las mismas, como tampoco en la facturación de los servicios utilizados. Agrega que, al hacer uso del roaming internacional, los operadores extranjeros facturan el servicio traficado, siendo incluido dicho cobro por Entel PCS en su cuenta única, y que dicha tarifa no puede ser incluida en los contratos debido a que no son fijadas por Entel, por lo que se cumple con informar las zonas tarifarias y actualizarlas constantemente en su página web. Hace presente que, en el Anexo B del contrato de suministro de servicio de telefonía móvil como en la página web de Entel PCS se invita al usuario a informarse tanto de las condiciones de uso y tarifas como de las recomendaciones para un uso prudente del servicio de roaming, encontrándose entre ellas la advertencia respecto a las aplicaciones de equipos que generan tráfico continuo, entre estos las redes sociales y correos electrónicos, ya que al estar actualizándose periódicamente, éstos trafican más datos y por ende generan más costos. Expone que, los montos impugnados por la sociedad denunciante fueron legítima y justificadamente facturados, ya que se trata de servicios efectivamente prestados y utilizados por el cliente. Finalmente señala que la denuncia debe ser rechazada, con costas, atendido a que Entel no incurrió en infracción alguna a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Fischer & Espinosa** rindió la siguiente prueba documental: 1)

A fs. 1, fotocopia de Factura Electrónica N° 17513537 emitida por Entel con fecha 17 de febrero de 2014, correspondiente a período de facturación 01 a 31 de enero de 2014 de servicios entregados al denunciante, por un valor a pagar de \$845.963; 2) A fs. 2, fotocopia de extracto de Sociedad Fischer & Espinosa Soc. Ltda. en la cual se acredita la condición de representante legal de don Danilo Marcos Fischer Prato; 3) A fs. 3 a 7, pantallazo de mensajes de texto enviados por Entel durante el mes de enero de 2014; y 4) A fs. 8 y 9, pantallazo de mensaje enviado por la parte denunciante, via Facebook, a Entel; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Entel PCS S.A.**, rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 25 a 27 y 29 a 32, fotocopia de contrato de suministro de servicio público telefónico móvil celebrado entre la parte denunciante y la denunciada con fecha 13 de diciembre de 2013, correspondiente dos líneas sujetas al Plan 1237Mi Pyme Smartphone, y su Anexo B; 2) A fs. 28, fotocopia de cesión de líneas de fecha 13 de diciembre de 2013, por la cual se ceden a la parte denunciante las líneas telefónicas móviles N° 56869094 y N° 79683237; 3) A fs. 33, copia impresa de página web de Entel, en la que consta información sobre tarifas y condiciones de las bolsas viajeras y del servicio de Roaming; 4) A fs. 34 a 36, copia de registro de activación de las 3 bolsas de navegación contratadas por la parte denunciante; 5) A fs. 37 a 41, fotocopia de respuesta entregada por Entel a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) con fecha 25 de marzo de 2013, con ocasión de reclamo con insistencia presentado por la parte denunciante ante dicho organismo, el que se encuentra a fs. 42; 6) A fs. 43 a 45, copia de reclamo formulado por la parte denunciante ante el Sernac; 7) A fs. 46 a 48, fotocopia de boleta N° 17513537 emitida con fecha 17 de febrero de 2014, que comprende período de facturación 1 a 31 de enero de 2014; 8) A fs. 49 a 58, tráfico bruto del

mes de enero de 2014, de las líneas N° 56869094 y N° 79683237; y 9) A fs. 59 a 82, copias de comprobantes de requerimiento efectuados por la parte denunciante entre el 3 de enero y el 15 de abril de 2014; **documentos no objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, del mérito del proceso, declaraciones de las partes y prueba rendida en autos aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos los siguientes: 1) Que, la parte denunciante celebró con la denunciada un contrato de suministro de telefonía móvil correspondiente a dos líneas (N° 56869094 y N° 79683237) sujetas al Plan 1237Mi Pyme Smartphone; 2) Que, la parte denunciante el día 3 de enero contrató 2 bolsas de navegación roaming, una para la línea N° 56869094 y la otra para la línea N° 79683237; 3) Que, el día 4 de enero el denunciante contrató una nueva bolsa de internet roaming para la línea N° 79683237; 4) Que, el usuario de dichas líneas viajó al exterior el 4 de enero de 2014; y 5) Que, con fecha 17 de febrero de 2014, se emitió por Entel Factura N° 17513537, correspondiente a período de facturación 01 a 31 de enero de 2014 de servicios entregados al denunciante por líneas N° 56869094 y N° 79683237, por un valor a pagar de \$845.963, el cual se desglosa en Servicios Contratados (\$134.261), Servicios PCS No Incluidos dentro del Plan (\$8.946), Cobros y Descuentos (\$2) y Servicios de Terceros (\$567.684), lo que arroja un total de \$710.893 más Iva por \$135.070.

Quinto: Que, teniendo presente que el denunciante contrató 3 bolsas de navegación y que éste señala éstas no fueron activadas por Entel ni por él utilizadas, corresponde determinar si éstas fueron o no activadas y si el denunciante pudo hacer uso de ellas.

Sexto: Que, del análisis de los documentos acompañados a fs. 34 a 36, consistentes en copia de registro de activación de dos bolsas de navegación, una de 15 MB el 3 de enero y otra de 25 MB el 4 de enero de 2014 para la línea N°79683237 y de una bolsa de navegación de 15 MB

para la línea N°56869094 el 3 de enero de 2014, y de los documentos acompañados a fs. 49 y siguientes, consistentes en detalle de tráfico bruto del mes de enero de 2014, de las líneas N° 56869094 y N° 79683237, esta sentenciadora ha podido constatar que las bolsas de navegación contratadas por el denunciante fueron activadas por Entel y consumidas en su totalidad. Ello por cuanto, en el tráfico del mes de enero de 2014 de dichas líneas se registra descarga de datos, envío de SMS y MMS desde Uruguay, a través de Antel Uruguay, con costo \$0 hasta completar los MB contratados a través de las citadas bolsas de navegación.

Séptimo: Que, en lo que respecta a la alegación formulada por el denunciante en cuanto a que habría sido objeto de cobros indebidos por parte de la denunciada, al cobrarle por concepto de roaming durante el mes de enero de 2014 la suma de \$448.484, es preciso señalar que los cobros por dicho concepto son del todo procedentes. Ello por cuanto los documentos de fs. 46 a 58, los que no fueron objetados, dan cuenta de la utilización en el extranjero de Banda Ancha Móvil, descarga de datos móviles, envío de SMS y MMS, por parte de las dos líneas de propiedad del denunciante, luego de consumidas las bolsas de navegación contratadas, lo que conlleva un cobro asociado, que la parte denunciante no puede desconocer.

Octavo: Que, finalmente, esta sentenciadora desestima las alegaciones formuladas por la parte denunciante referentes a que la denunciada no hace entrega de información acerca de los servicios de roaming internacional a sus clientes, por cuanto del Anexo de contrato acompañado en autos a fs. 29 a 32, como de la información contenida en la página web de Entel, aparece que la denunciada informa a sus clientes en forma detallada y clara respecto de las condiciones de uso y tarifas del servicio de roaming, como también, entrega recomendaciones para un uso prudente de dicho servicio. Ello por cuanto, en el referido Anexo B, se

encuentra detallado que los servicios contenidos en el contrato y su anexo también podrán ser utilizados en el extranjero, bajo las condiciones de Roaming Internacional Internacional Voz, Roaming SMSM, Roaming Datos (navegación internet y Wao) y Roaming MMS, bajo condiciones de disponibilidad de cobertura y precios publicados en la sección internacional del sitio web entel.cl.

Noveno: Que, asimismo, consta de la prueba acompañada a fs. 3 a 7 por la propia parte denunciante que Entel le avisó, vía mensaje de texto, cuando se activaron las bolsas, cuando se excedió de los MB contratados a través de dichas bolsas, y luego cuando el servicio de roaming superó los \$300.000 notificó la suspensión del servicio, lo que da cuenta de una permanente entrega de información por parte de Entel respecto a los servicios contratados y servicio de roaming utilizado.

Décimo: Que, junto con lo anterior es preciso hacer presente que la Ley del Consumidor consagra en su artículo 3 letra b) el deber de todo consumidor de informarse responsablemente de los bienes y servicios ofrecidos, como de su precio y condiciones.

Décimo Primero: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, el Tribunal concluye que la parte denunciada de Entel PCS S.A. no incurrió en conducta alguna que pudiese revestir el carácter de infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo Segundo: Que, atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, no ha lugar a la denuncia de autos deducida por la parte Fischer & Espinosa Sociedad Limitada en contra de Entel PCS S.A.

b) En el aspecto civil:

Décimo Tercero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **Entel PCS S.A.**, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 10 y siguientes, y rectificadas a fs. 20, por Fischer & Espinosa Sociedad Limitada.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos 1 N°s 3, 4, 5, 6 y 8, y 50 y sgtes. de la ley N° 19.496, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fs. 10 y siguientes, rectificadas a fs. 20.

b) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 10 y siguientes en contra de **Entel PCS S.A.**, representada legalmente por don Antonio Büchi Buc, rectificadas a fs. 20, sin costas.

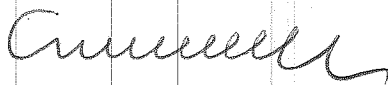
ANOTESE.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

