

ROL N° 122.217-3

PUDAHUEL, a veinte de octubre de dos mil catorce.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

La denuncia infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes interpuesta por doña ISABEL GARCES STUARDO, Secretaria, domiciliada en Las Perdices N° 820, ciudad de los valles, Pudahuel en contra de la Empresa CLARO CHILE S.A.; a fs. 10 ratificación de la denunciante y demandante; a fs. 18 Declaración indagatoria de don EDUARDO ROSAS MONSALVE, Abogado de CLARO CHILE S.A., ambos domiciliados en Rinconada El Salto N° 202, Huechuraba; a fs. 24 contestación de denuncia infraccional; documentos de fs. 26 a 30; a fs. 31 comparendo de contestación y prueba; a fs. 32 autos para fallo; y con lo relacionado y

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fs. 1 doña ISABEL GARCES STUARDO interpone denuncia por infracción a las normas de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores en contra de CLARO CHILE S.A.. Funda la denuncia señalando que hizo un cambio de número de celular con la denunciada y por error pago una cuenta con el número antiguo, pagando la suma de \$ 46.342.- en vez de la suma de \$ 14.990.-. Agrega que al ir a la sucursal de la denunciada en el Mall Plaza Oeste, le dicen que en la cuenta siguiente saldrá reflejado. Ello no ocurre y lo vuelve a reclamar. Al no encontrar respuesta acude al SERNAC quedando reflejado el reclamo. Los hechos ocurrieron el 6 de abril de 2013;

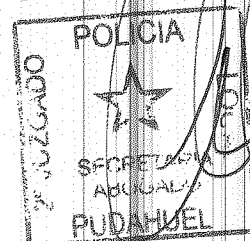
**SEGUNDO:** Que contestando la denuncia infraccional, CLARO CHILE S.A. a fs. 24 expresa que efectivamente la denunciante tiene contratadas dos líneas con la empresa, las cuales a la fecha de la contestación están con el servicio suspendido por no pago. Agrega que el n° 77916206 la denunciante lo mantenía activo y dejó de estarlo a su propio requerimiento. Expresa además que la propia denunciante pagó por error una cuenta al número señalado. En la sucursal del Mall se le señaló a la denunciante que debía acompañar el comprobante de pago para atender su requerimiento, asunto que no hizo. Añade que su representada no ha sido notificada de ningún reclamo interpuesto ante el SERNAC. Solicita el rechazo de la denuncia con costas y los hechos sólo se deben a falta de diligencia de la propia denunciante;

**TERCERO:** Que para acreditar su versión de los hechos, la denunciante acompañó prueba documental constituida por: carta de respuesta del SERNAC sobre su reclamo que contiene la respuesta a su vez de la denunciada; el comprobante de pago al número erróneo y el formulario único de atención;

**CUARTO:** Que a su vez la denunciada presentó como documentación la siguiente: 3 print de pantalla en los que figura el reclamo de la denunciante y la solicitud de comprobante de pago para solucionar el problema;

**QUINTO:** Que por todo lo expuesto este Sentenciador, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, constituidos por la documentación aportada por las propias partes, acogerá la denuncia de fs. 1, en lo que dice relación con la falta de prestación de servicio de telefonía. De este modo la empresa denunciada ha incurrido en las infracciones de los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496;

**SEXTO:** Que en efecto, han producido convicción en este Sentenciador para acoger la denuncia las propias declaraciones de las partes y la documentación acompañada por ambas, destacando el comprobante de pago del teléfono erróneo y la documentación del reclamo presentado al SERNAC y la falta de contestación de la denunciada a ese organismo público. No puede excusarse la denunciada en la falta de diligencia si ella demostró la imputación errónea de un pago y la empresa no efectuar en forma pronta y diligente atención para la solución, acorde con la calidad de "cliente" de la denunciante. Ejemplo de esa desatención es la propia actitud de la empresa con el SERNAC al requerimiento de información solicitada;



**SEPTIMO:** Que no habiéndose notificado la demanda civil a la empresa denunciada, no cabe pronunciamiento sobre ella;

Por estas consideraciones y teniéndose además presente lo dispuesto las leyes 15.231, 18.287, artículos 3, 12, 23, 24, 25, 29, 33 y 50 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores;

**SE DECLARA:**

Que se acoge la denuncia infraccional y se condena a CLARO CHILE S.A. al pago de una multa de 2 U.T.M. (dos unidades tributarias mensuales), en su valor equivalente en pesos a la fecha del pago, como autor de infracción de los artículos 3 letra b) 12, 23 y 25 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuese pagada dentro de quinto día, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.

**ANÓTESE y NOTIFÍQUESE.**

**DICTADO por don CRISTIAN ARÉVALO ARANEDA, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADO por doña DANIELA GONZALEZ LOPEZ, SECRETARIA TITULAR.**

