

100
[Handwritten signature]

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 9.744-1-2014

LAS CONDES, doce de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 17 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 inciso primero letras a) y d) y 12 y 13 de la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en contra de **Claro Chile S.A.**, representada legalmente por don Gianpaolo Peirano Bustos, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Rinconada El Santo N° 201, comuna de Huechuraba. Funda la respectiva denuncia en el hecho que la consumidora María Nancy Fincheira Cortes, en junio de 2013 suscribió un contrato correspondiente a un plan de telefonía celular con la compañía Claro Chile S.A. Luego de unos días la consumidora se dirigió a dicha compañía debido a que el plan contratado no se encontraba activado, por lo cual procedió a realizar la devolución del teléfono celular y anular el contrato de prestación de servicios, quedando, en consecuencia, el día 22 de junio de 2013 el contrato anulado. Que, en enero de 2014 le enviaron desde Claro Chile S.A., una boleta en la cual aparece un cobro con respecto al plan que había sido anulado por ella, por lo que la consumidora desconcertada se dirigió a la sucursal ubicada en Avenida Apoquindo N° 2.868, comuna de Las Condes, donde estampó el reclamo correspondiente. Que, en esa instancia le exhiben un contrato correspondiente al día 31 de diciembre de 2013, el que se encuentra firmado y con la huella de ella, lo cual desconoce totalmente.

A fs. 51 y ss, la parte de María Nancy Fincheira Cortes, se hace parte en el proceso y formula demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Claro Chile S.A., representada legalmente por don Gianpaolo Peirano Bustos, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Rinconada El Salto N° 201, comuna de Huechuraba, para que sea condenada a pagar la suma

COPIA



101
صعصع

de [\$514.780, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs.**

58.

A fs. 56 y 57, comparece doña **María Nancy Fincheira Cortes**, C.I. N° 6.268.225-6, domiciliada en calle Nuncio Laghi N° 5.586, comuna de Ñuñoa, quien expuso que en junio de 2013 la llamó por teléfono un vendedor de la empresa Claro ofreciéndole un plan y un nuevo equipo, ya que ella tenía un celular con prepago. Señala que ella aceptó, y sólo le mencionaron el valor del plan que era \$9.900, y no el costo del equipo; que ese mismo día fue una persona de Claro a su trabajo dejarle el equipo LGC195, y le dijeron que lo enchufara y que media hora más tarde llamara para que se lo activaran; que como no lo podía activar y habiendo transcurrido dos días desde que se lo habían entregado, el señor Alfredo Bravo de Claro, le dijo que como ella estaba molestando mucho iban a ir a retirar el celular; que ella le dijo que no era necesario, que ella misma lo iba a devolver y fue el mismo 22 de junio de 2013 a una sucursal de Claro a devolverlo. Señala que, sin embargo, en enero de 2014 le llegó una boleta cobrándole \$11.636, por el servicio telefónico móvil correspondiente al número del móvil que ella había ido a devolver, y que alcanzó a tener sólo dos días. Manifiesta que cuando fue a reclamar a la Sucursal de Apoquindo de Claro le mostraron en una fotocopia del contrato que ella había firmado en junio de 2013, pero aparecía con fecha 31 de diciembre de 2013, produciéndose el absurdo que aparecía firmando la contratación de un servicio 6 meses después de haberlo devuelto.

A fs. 64 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de Sernac, de Claro Chile S.A. y la asistencia personal de Fincheira Cortés, celebrándose entre ellas un avenimiento con respecto a la parte civil en los términos que rolan en autos.

A fs. 96, la parte de Claro Chile S.A., da cuenta de pago.

A fs. 99, se señala que doña María Nancy Fincheira Cortés, recibió conforme vale vista.

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

COPIA



102
Cuentos

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, el Servicio Nacional del Consumidor deduce denuncia por infracción a los artículos 3 inciso primero letras a) y d) y 12 y 13 de la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Claro Chile S.A., argumentando que en enero de 2014 se efectuaron cobros improcedentes a la consumidora María Nancy Fincheira Cortes toda vez que ella había dado de baja el servicio contratado de un plan y un equipo celular en junio de 2013, y sin embargo en el contrato aparecía que ella había contratado los servicios en diciembre de 2013.

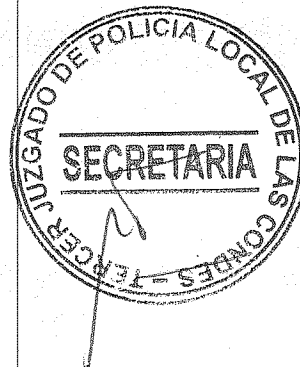
Segundo: Que, al momento de celebrarse la audiencia de comparendo de estilo las partes celebran un avenimiento por el cual la denunciada se compromete a pagar a título de indemnización a la denunciante la suma de \$280.000, renunciando la denunciante a toda clase de acciones.

Tercero: Que, de fs. 1 a la fs. 16 rola la prueba documental de la parte denunciante. En tanto la parte denunciada rinde la prueba documental a fs. 75 a 90; prueba que no fue objetada en autos.

Cuarto: Que, cabe tener presente que la documental rendida por el Sernac, en especial en la copia de comprobante de atención de la empresa Claro que rola a fs. 11 de fecha 22 de junio de 2013 y en el contrato de arriendo del equipo suscrito entre la misma empresa y la denunciante, de fecha 31 de diciembre de 2013 que rola a fs. 14, aparece el mismo número de imei. Que, considerando que el imei es el número único de identificación de un celular, el Tribunal no puede sino concluir, que tratándose del mismo equipo, resulta imposible que éste se haya devuelto antes de su contratación, por lo que necesariamente tiene que haber habido un error en la fecha de contratación de arriendo del equipo, y en consecuencia, el cobro efectuado en enero de 2014, no correspondía, por cuanto el equipo y el plan habían sido mucho antes de esa fecha, ya devueltos a la compañía.

Quinto: Que, teniendo presente lo señalado en el considerando precedente, y el avenimiento celebrado por las partes en el que la denunciada

C O P I A



MB

paga a la parte demandante y consumidora a título de indemnización de perjuicios un monto determinado, lo que implica un reconocimiento de los perjuicios causados, llevan necesariamente al Tribunal a concluir que efectivamente el denunciante incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y 12 de la Ley N° 19.496, al cobrar por un producto y un servicio que ya se había restituido a la compañía.

Sexto: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 17 y siguientes en contra de **Claro Chile S.A.**

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 18, 28 letra d), 23 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **Claro Chile S.A.**, representada legalmente por don Gianpaolo Peirano Bustos, a pagar una multa de **7 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

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

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

