

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 1.981-7-2014

LAS CONDES, veintitrés de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 10 y siguientes, doña **María del Carmen Cantó Acle**, administradora de empresas, domiciliada en calle Martín Alonso Pinzón N° 5360, depto. 41, Las Condes, deduce denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 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 Telecomunicaciones S.A.**, representada legalmente por don Antonio Büchi Buc, ambos con domicilio en Av. Andrés Bello N° 2711, piso 14, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$16.000.000, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 28 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 23 de diciembre de 2013 el Banco Internacional procedió a protestar y devolver el cheque N° 1845611 de su propiedad y extendido a nombre de Entel PCS por un monto de \$421.000, señalando que éste carecía de fondos, lo que fue un error del Banco, ya que su cuenta sí contaba con fondos. Que, el Banco, en conocimiento de dicho error esperó unos días antes de informar el protesto al Boletín de Informaciones Comerciales y le encargó que realizara las gestiones para que Entel le re depositara el cheque al más breve plazo. Que, desde ese día en adelante ha acudido en reiteradas oportunidades a las oficinas de Entel ubicadas en Alameda, en donde le informaron que tenían los cheques, más el cheque en cuestión no apareció, argumentando que el

cheque no había llegado, que el banco no lo entregaba, etc. Que, al no obtener respuesta positiva de Entel, con fecha 12 de enero de 2014 interpuso un reclamo ante el Sernac, lo que apuró un poco el trámite ante Entel. Agrega que, debido a que el Banco no podía seguir esperando que re depositara el cheque, con fecha 9 de enero de 2014 procedió a remitir la información del protesto al Boletín de Informaciones Comerciales. Finalmente señala que, en un primer momento Entel ofreció depositarle en dinero en efectivo la suma del valor del cheque en la cuenta corriente de Entel.

A fs.17 y siguiente, comparece doña **María del Carmen Cantó Acle**, c.i.n° 6.901.587-5, administradora de empresas, domiciliada en calle Martín Alonso Pinzón N° 5360, depto. 41, Las Condes, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 10 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados.

A fs. 19, la parte **Cantó Acle** rectifica su demanda civil de fs. 10 y siguientes, en el sentido que el monto demandado asciende a la suma de \$16.000.000, correspondiente al daño moral sufrido; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 28 de autos.**

A fs. 26, la parte **Cantó Acle** rectifica su denuncia y demanda civil de fs. 10 y siguientes, en el sentido que el domicilio de la denunciada y demandada Entel es Edificio Parque Titanium, Av. Costanera Sur N° 2760, Torre C, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 28 de autos.**

A fs. 73 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante Cantó Acle, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 10 y rectificaciones de fs. 19 y 26, y la asistencia del apoderado de la parte demandada de Entel, quien contesta las acciones deducidas en contra de su

representada; rindiéndose la prueba testimonial y 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 cuanto a tachas:

Primero: Que, a fs. 74 y siguientes, la parte denunciada de Entel, deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de los testigos presentados por la parte denunciante, doña Miguel Enrique Salinas Astudillo y don Ricardo Renato Muñoz Pizarro, basando la tacha deducida en contra del primero en los N°s 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y del segundo en lo dispuesto en el N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Segundo: Que, el Tribunal teniendo presente que el testigo Salinas Astudillo señala ser amigo de la parte que lo presenta desde hace 35 años aproximadamente, y el testigo Muñoz Pizarro señala ser el cónyuge de la parte que lo presenta, lo que objetivamente les resta imparcialidad respecto a los hechos denunciados, acoge las tachas deducidas en su contra a fs. 74 y siguientes de autos.

b) En lo Infraccional:

Tercero: Que, la parte denunciante **Cantó Acle** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia y demora en la recuperación y re depósito de cheque girado a nombre de Entel protestado por Banco Internacional por falta de fondos, lo que le produjo un gran perjuicio debido a que la demora en el re depósito originó

que sus antecedentes fueran publicados por el Banco en el Boletín de Informaciones Comerciales.

Cuarto: Que, la parte denunciada de Entel PCS S.A., al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, señala que la denuncia debe ser rechazada por cuanto no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor. Señala que, a la fecha la denunciante no es cliente de Entel PCS, pero registra una deuda de \$3.329.501, sin perjuicio de la deuda que mantiene por telefonía fija. Que, la denunciante entregó cheque a fecha N° 1845611 por \$421.000 en parte de pago de lo adeudado en factura n° 26810273 con fecha de vencimiento 20 de diciembre de 2013. Que, Entel con fecha 20 de diciembre de 2013 mandó a cobrar el referido cheque, el cual con fecha 23 de diciembre Banco Interamericano protestó por falta de fondos en la cuenta corriente de la denunciante. Que, en virtud de lo anterior y con el sólo fin de que la denunciante pudiera normalizar su situación en el Banco y Boletín Comercial, procedió a realizar todas las gestiones que se encontraban a su alcance tendientes a la recuperación del cheque protestado con el fin de re depositarlo lo antes posible, en atención a la solicitud de la denunciante. Al efecto, es preciso señalar que Entel registra el cheque como protestado una vez que es recibido por recaudación, por lo que antes de eso se encuentra imposibilitada de realizar cualquier gestión tendiente a re depositar el cheque, siendo la fecha de ello, en el caso de autos, el día 17 de enero de 2014, y que ese mismo día se ordenó su re depósito. Hizo presente que, fue el Banco quien informó al cliente y al Boletín de Informaciones Comerciales el protesto del cheque en comento, tal como dispone y se informa a los usuarios en general por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por lo que Entel carece de legitimidad pasiva respecto a dicha materia. Finalmente señala que, la información comunicada por el Banco al Boletín Comercial no dice

relación con la morosidad que mantenía la denunciante con Entel PCS por el servicio de telefonía móvil, sino sólo con el protesto del cheque.

Quinto: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte **Cantó Acle** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotocopia de cheque N° 1845611 de la cuenta de la denunciante en el Banco Internacional girado a nombre de Entel PCS por la suma de \$421.000, con fecha 20 de diciembre de 2013, y su respectiva acta de protesto del banco de fecha 23 de diciembre por falta de fondos; **2)** A fs. 2 y 3, copia impresa de correos electrónicos recibidos por la denunciante por parte de la secretaria de gerencia general de Entel; **3)** A fs. 4, carta enviada por Entel al Sernac como respuesta a requerimiento de dicho organismo por reclamo formulado por la denunciante; **4)** A fs. 5 y 6, fotocopia de Certificado del Boletín Comercial, que da cuenta de la existencia de publicación por \$421.000 solicitada por Banco Internacional y que se encuentra en trámite de aclaración, y Certificado de Aclaración en Trámite solicitada con fecha 20 de enero de 2014; **5)** A fs. 7, fotocopia de certificado médico emitido por el neurólogo Raúl Antonio Edwards G. con fecha 7 de febrero de 2014, que da cuenta que la denunciante asistió a su consulta por un cuadro ansioso severo reactivo a dificultades económicas graves; **6)** A fs. 8 y 9, fotocopia de dos recetas emitidas por el doctor Edwards Gana que da cuenta de tratamiento con fármacos recetado a la denunciante; **7)** A fs. 22 y 24, fotocopia de certificado médico emitido por el doctor Edwards Gana que da cuenta de tratamiento con medicamentos recetado a la denunciante y recta con medicamentos; **8)** A fs. 23, fotocopia de requerimiento de fecha 30 de diciembre de 2013 por la denunciante ante Entel, por el cual solicita el rescate del cheque n° 1845611 por \$421.000; **9)** A fs. 64 a 66, copia impresa de correos electrónicos entre la denunciante y Entel; **10)** A fs. 68 a 70, cuatro certificados médicos en los cuales constan los medicamentos recetados a la denunciante; y **11)** A fs. 71 y 72, fotocopia de

reclamo y respuesta que dio Entel, en instancia administrativa, al Sernac; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Entel PCS S.A.**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 31 a 37, fotocopia de comprobantes de requerimientos efectuados por la denunciante ante Entel entre el 30 de diciembre de 2013 y el 4 de febrero de 2014; **2)** A fs. 38 y 39, fotocopia de respuesta a requerimiento de fecha 31 de enero de 2014, informando montos adeudados que registra la denunciante con distintos servicios que presta Entel; **3)** A fs. 40, reporte de deuda Entel PCS emitido con fecha 26 de marzo de 2014; **4)** A fs. 41 y 42, cartolas de cuenta corrientes de la denunciante actualizada al 3 de marzo de 2014; **5)** A fs. 43 a 45, fotocopia de cartola de la denunciante que da cuenta de la existencia de deuda impaga por la suma de \$3.329.501; y **6)** A fs. 46 a 53, set de impresiones de correos electrónicos entre distintos ejecutivos de Entel, que dan cuenta de las gestiones realizadas a fin de recuperar el cheque protestado de la denunciante; **documentos no objetados por la parte contraria.**

Sexto: Que, del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de la documental rendida por las partes a fs. 2 a 4, 23, 31 a 39, 46 a 53 y 64 a 66, consistentes en requerimientos efectuados por la denunciante a Entel y respuestas entregadas por éste, como de los correos electrónicos existentes entre las partes y entre los ejecutivos de Entel, esta sentenciadora no advierte una conducta negligente de parte de la denunciada en la solución del requerimiento de la denunciante. Ello por cuanto en todo momento la denunciada manifiesta preocupación por el caso de la denunciante, como da cuenta el hecho que los ejecutivos de la denunciada se solicitaban entre ellos que el tema se resolviera lo antes posible, y apenas les figuró el cheque como protestado en el sistema procedieron a re depositar éste y a descontar el monto de dicho cheque (\$421.000) al valor total de la deuda que la denunciante mantenía o mantiene con Entel.

Séptimo: Que, en lo que respecta a una supuesta responsabilidad que la denunciante imputa a Entel por la publicación del protesto del cheque en el Boletín Comercial, es preciso señalar que tal como dan cuenta los documentos de fs. 1, 5 y 6, la publicación fue solicitada por el Banco de la denunciante y no por Entel, y fue dicha entidad, el Banco, quien realizó la publicación en el Boletín Comercial.

Octavo: Que, asimismo, es necesario hacer presente que la denunciante no puede atribuir responsabilidad a Entel, por la publicación del protesto en el Boletín Comercial, ya que dicha empresa efectuó las diligencias en orden a re depositar el cheque dentro de un plazo prudente, y la decisión de no esperar a que se efectuara el re deposito fue del Banco, hecho en el cual Entel no tuvo injerencia alguna.

Noveno: Que, finalmente es preciso señalar que en autos no consta por medio de prueba alguno que el protesto del cheque en comento se hubiere producido por un error del Banco, por lo que esta sentenciadora no puede tener certeza de que la denunciante al momento del cobro de dicho cheque hubiere tenido fondos suficientes que justifiquen su reclamación.

Décimo: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que en autos no se advierte que la parte denunciada hubiere incurrido en conducta que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo Primero: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. a fs. 10 y siguientes de autos, rectificadas a fs. 26.

c) En lo Civil:

Décimo Segundo: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.**, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 10 y siguientes por doña María del Carmen Cantó Acle, la que fue rectificada a fs. 19 y 26.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 23, 24 y 50, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

- a) Que, se acogen las tachas de fs. 74 y siguientes.
- b) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional del fs. 10 y siguientes, rectificada a fs. 26.
- c) Que, no ha lugar a la demanda civil interpuesta a fs. 10 y siguientes, en contra de **ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada legalmente por don Antonio Büchi Buc, rectificada a fs. 19 y 26, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

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

ARCHIVASE en su oportunidad

Cecilia Villarroel Bravo
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

