

66
sesenta
y cinco

Providencia, a diecisiete de febrero de dos mil catorce.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 14 por **JOSÉ ANTONIO TORRES TORRES**, guardia de seguridad, domiciliado en Isaac Rabin 1642, Villa Doña Viviana, Peñaflores, contra **MOVISTAR S.A.**, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, todos domiciliados en Av. Providencia 111, Providencia, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

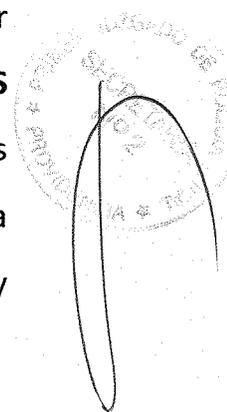
Fundamenta su denuncia señalando que un mes y medio antes de la presentación de ésta, que fue el 5 de junio de 2013, realizó un llamado telefónico al denunciado para consultar por un plan. Expresa que la empresa se comprometió a enviar el contrato que debía firmar a su oficina, sin embargo el día que fueron, el motorista que lo llevó, lo tiró en forma grosera debido a que el actor se encontraba en colación en ese momento.

Agrega que luego él pidió explicaciones a Movistar por contratar a personas violentas y groseras, señalando que por ese motivo no tomaría ningún plan. Continuaron llamándolo por cerca de un mes, manteniendo su decisión de no contratarlo.

Por último, agrega que se le facturó una boleta de un plan que jamás había contratado ni firmado, por un monto de \$9.900, que además no era el plan consultado.

Enuncia que Movistar S.A. ha infringido los artículos 3 letra a) y 12 A de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 14 por **JOSÉ ANTONIO TORRES TORRES** contra **MOVISTAR S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita el pago de la suma única de \$500.000 (quinientos mil pesos), más reajustes, intereses y



66
sesenta
y seis

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fojas 18 comparece José Antonio Torres, quien señala que la primera semana de enero de 2013 hizo las consultas, vía callcenter, para sacar un plan en la empresa Movistar, pues él tenía prepago en esa compañía. Le indicaron que en su oficina le darían mayores antecedentes. Es así como la segunda semana de enero llegó a su lugar de trabajo un motorista que se molestó pues él estaba en su hora de colación, entregándole posteriormente sus documentos y llevándose una fotocopia de su cédula de identidad, sin embargo, como estaba tan grosero, se desistió de firmar el plan. Durante casi un mes lo llamaron para que contratara el plan, pero no aceptó ninguno. La última semana de marzo le llegó una boleta de Movistar por un monto de \$9.900, por un plan que no había contratado y debido al no pago, el 15 de abril le cortaron el servicio.

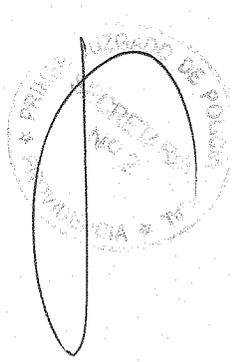
2.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 59 y siguientes con la asistencia de la parte de José Antonio Torres Torres y de Felipe Oyarzún Riquelme por la parte denunciada. En dicho acto, la parte denunciante ratificó sus acciones.

3.- La parte de Movistar contestó por escrito a fojas 34 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

- Efectivamente el denunciante celebró el día 18 de febrero de 2013 un contrato por plan de telefonía móvil, razón por la cual comenzaron a realizarle cobros por ese concepto.

- Con fecha 16 de abril el cliente reclama a la compañía, señalando que desconoce el plan contratado y que nunca recibió el llamado con el fin de confirmar la activación del mismo. Ante esto, se acoge inmediatamente el reclamo, tomando las medidas con el fin de retrotraer al cliente a un estado anterior a la contratación del plan.

- Por esto, se emitieron notas de crédito por \$332 y \$9.990, el mismo día del reclamo, dando de baja el plan asociado al móvil con fecha 19 de abril,



6,
se sente
y siete

- A la fecha, el cliente no registra deudas pendientes con la compañía, ni se le imputan o han imputado cobros por otro concepto, no debiendo el denunciado ningún tipo de prestación al cliente, razón por la cual no se entienden los fundamentos que dan origen a las acciones de autos.

- Respecto a la demanda, ésta debe ser rechazada, toda vez que no existen perjuicios que den origen a una indemnización.

Por todo esto, solicita se rechace la denuncia y demanda en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

4.- La parte de José Torres acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Nota de crédito emitida por Movistar el 16 de abril de 2013, a nombre del denunciante, por un monto de \$9.990, rolante a fojas 38.

- Nota de crédito emitida por Movistar el 16 de abril de 2013, a nombre de José Torres, por un monto de \$322, que rola a fojas 39.

- Nota de crédito emitida por Movistar el 26 de abril de 2013, a nombre de José Torres, por un monto de \$9.990, rolante a fojas 40.

- Boleta electrónica N° 146082700 emitida por Movistar a nombre del actor, por el período comprendido entre el 19 de febrero y el 18 de marzo de 2013, por un monto de \$9.990, que rola a fojas 41.

- Boleta electrónica N° 147765370 emitida por Movistar a nombre del denunciante, por el período comprendido entre el 19 de marzo y el 18 de abril de 2013, por un monto de \$9.990, acompañada a fojas 43.

5.- Que la parte de Movistar acompañó, entre otros documentos, copia de solicitud de servicio de plan de telefonía móvil N° 370331, suscrita por José Antonio Torres el 18 de febrero de 2013, rolante a fojas 44 y siguientes.

6.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que José Torres suscribió una solicitud de servicio con Movistar, originando con dicha solicitud los cobros del respectivo plan, los que fueron inmediatamente reversados cuando el cliente reclamó señalando



confirmar la activación del mismo, razón por la cual no hará lugar a la denuncia de autos.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión consignada en el considerando anterior priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 14 por **JOSÉ ANTONIO TORRES TORRES** contra **MOVISTAR S.A.**, antes individualizados, sin costas.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 14 por **JOSÉ ANTONIO TORRES TORRES** contra **MOVISTAR S.A.**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 6135-4-2013

Dictada por la Jueza Subrogante: **DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.**

Secretario Subrogante: **DON JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ.**

