

Providencia, a dieciséis de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 12 por VÍCTOR GABRIEL MORA CARRIL, profesor de inglés, domiciliado en Los Licenciados 01178, Villa San Gerónimo, Puente Alto, contra MOVISTAR, representada para estos efectos por Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en Providencia 111, comuna de Providencia, en la que expresa que notificó a Sernac y a la Subtel sobre cobros indebidos por el servicio 103 que jamás ha ocupado; que solicitó ante el Sernac y a Movistar el bloqueo de la línea 103, sin embargo, esta última indicó que no podía darse de baja ya que "la ley obliga a las empresas telefónicas a entregar ese servicio"; que el 1 de mayo se produjo un problema en el sistema de pago por internet, lo que derivó en que se realizaran dos pagos de la misma boleta; que comunicó esa situación a Sernac y a Movistar, la que respondió en forma tardía provocando un corte del servicio y el pago injustificado de la reposición del sistema; que en relación al servicio 103, Movistar, por intermedio de su jefe de cliente, dio dos respuestas distintas a Sernac y a la Subtel; mientras que a la primera le afirmó que el cobro era legítimo, a la segunda, le reconoció el cobro indebido; que de las respuestas dadas a Sernac se desprende la "nula actitud por parte de la empresa por querer solucionar problemas"; que tampoco obtuvo respuesta de Movistar al plantear la situación personalmente, pese a haberse comprometido a hacerlo; concluye solicitando se condene a la denunciada por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y 23 de la Ley 19.496, al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 12 y en el escrito de fojas 15 por VICTOR GABRIEL MORA CARRIL, profesor de inglés, domiciliado en Los Licenciados



01178, Villa San Jerónimo, Puente Alto, contra MOVISTAR, representada para estos efectos por Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en Providencia 111, comuna de Providencia, en la que el actor solicita se condene al demandado a pagarle \$600.000 (seiscientos mil pesos) por concepto de daño emergente y daño moral sufridos, más reajustes, intereses y costas.

El escrito de fojas 28, por el que se hace parte TELEFÓNICA CHILE S.A., representada por Claudio Monasterio Rebolledo, abogado, ambos domiciliados en Providencia 111, piso 24, Providencia, por encontrarse en esta causa comprometidos sus intereses.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que en la audiencia de contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 109 y siguientes, la denunciante ratificó la acción entablada y Telefónica Chile S.A., la contestó, en lo principal del escrito agregado a fojas 29, solicitando su rechazo, con costas, argumentando que no son efectivos los cobros adicionales supuestamente indebidos; que Víctor Mora mantiene contratada una línea telefónica fija y que los cobros asociados al servicio de informaciones 103 reclamados, se encuentran conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicio y en el decreto tarifario, por lo que no podría constituir un cobro ilegítimo, ya que ha sido contemplado previamente de manera contractual por ambas partes; que no obstante lo anterior y aún cuando los cobros atribuibles al servicio de informaciones 103 son válidos, puesto que las llamadas fueron efectuadas, como una atención comercial se emitieron notas de crédito a favor del consumidor Mora Carril, por un valor de \$16.471; en relación a la "baja" del servicio 103 solicitado, señaló que por ser un servicio de informaciones, debido a su característica no puede ser eliminado y para evitar su cobro basta únicamente con no realizar llamadas a ese número; que respecto al problema con el sistema de pago de la boleta emitida en el mes de mayo de 2013, indicó que ello no corresponde a un error de Telefónica y pese a ello, con el fin de evitar el doble



pago, se efectuó la devolución del dinero adicional pagado (\$31.542) descontando dicha cantidad de la boleta por el consumo del mes de junio, la que fue emitida el 10 de julio de 2013; añade que Telefónica siempre dio cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones contractuales y legales, en especial aquellas "impuestas contratadas por el cliente" relativas a los distintos cobros que se efectúan, prestando el servicio de telefonía fija en la forma solicitada por el cliente, por lo que no se ha actuado con negligencia ni se ha causado menoscabo al consumidor.

2.- Que el denunciante acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 11 y de fojas 34 a 39, los que no fueron objetados por la contraria.

3.- Que por su parte, Telefónica Chile S.A. acompañó los documentos que rolan de fojas 40 a 108, los que tampoco fueron objetados.

4.- Que a fojas 129 se encuentra agregada la carta del jefe de requerimientos Judiciales de Telefónica Chile S.A., por la que se remite el listado con el tráfico de llamadas entrantes y salientes del teléfono de red fija solicitado, durante el período comprendido entre el 1 de julio y 30 de noviembre de 2013, el que rola de fojas 111 a 128.

5.- Que analizando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que el denunciante reclama por cobros indebidos por el uso del servicio 103, por el problema suscitado con el pago efectuado el 1 de mayo de 2013, con el consiguiente corte de servicio y pago por la reposición del mismo, además de la negativa de la denunciada a dar de baja la línea de informaciones 103.

b.- Que Telefónica Chile S.A. en lo principal de la presentación de fojas 29, negó los hechos que se le imputan señalando que los cobros por el servicio 103 habrían sido justificados, puesto que se encuentran previstos en las condiciones contractuales del servicio de telefonía fija incluidas en el contrato de prestación de servicio y además, que las llamadas fueron efectivamente realizadas; que el problema con el sistema de pago de la boleta emitida en el mes de mayo, no



corresponde a un error de ellos y que la eliminación del servicio 103 solicitada no es procedente, debido a su característica de servicio de informaciones. Que sin perjuicio de lo anterior, como atención comercial al cliente, emitieron notas de crédito a favor del consumidor por los cobros atribuibles al servicio 103 y, para evitar el doble pago de la boleta de mayo, efectuaron la devolución del dinero adicional pagado, descontándolo de la boleta emitida el 10 de julio de 2013.

c.- Que de los documentos que obran en autos, en especial de los agregados a fojas 3 y 34, queda de manifiesto que sí se efectuaron cobros indebidos por el uso de la línea 103 y que se realizó una suspensión de servicio sin motivo por al menos 1 día, con el consiguiente perjuicio para el consumidor.

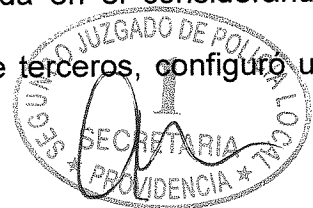
6.- Que en consecuencia, a juicio del sentenciador, Telefónica Chile S.A. con su actuar, infringió lo dispuesto por los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496, toda vez que actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor, al efectuar cobros por llamadas a la línea 103, que no se realizaron y al suspender injustificadamente, el servicio telefónico.

7.- Que respecto a la eliminación del servicio de informaciones 103, teniendo en cuenta que la denunciada funda su negativa en el hecho que se trata de una línea de información que forma parte de lo pactado entre las partes y que el denunciante no niega que haya sido contratada, sino sólo que debe ser eliminada por el no uso, el Tribunal no podrá acoger lo pedido ni estimar que hay una infracción a este respecto por parte de Telefónica Chile S.A.

8.- Que no obstante la acción entablada en autos fue dirigida contra Movistar y así fue notificada, el sentenciador considerará como denunciada a Telefónica Chile S.A., por haber ésta solicitado se le tuviera como parte y haberse hecho cargo de la denuncia, contestándola y rindiendo prueba en calidad de denunciada.

EN LO CIVIL:

9.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando sexto a Telefónica Chile S.A. produjo daños en bienes de terceros, configuró un



cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

10.- Que en el otrosí de la presentación de fojas 29, Telefónica Chile S.A. contestó la demanda entablada en su contra, solicitando su rechazo, argumentando la inexistencia de responsabilidad infraccional y señalando que no habría perjuicios para el actor; que además la demanda no cumpliría con los requisitos legales puesto que sólo señala como monto demandado \$600.000, sin especificar si ello pertenece al daño emergente o moral; que también, en la demanda original señala como monto demandado \$100.000 y luego “caprichosamente” lo aumenta en 5 veces sin indicar motivo; que por regla general, en materia contractual sólo son indemnizables los perjuicios directos y previstos, nunca los indirectos y de la sola lectura de la demanda se desprende que los pretendidos perjuicios no guardan relación alguna con las obligaciones adquiridas por la denunciada, como es el caso del “estrés” o “disgusto” señalado por el demandante; que por tratarse de un juicio en que se persigue una supuesta responsabilidad contractual por parte de Telefónica Chile S.A., toca al actor probar los requisitos para hacer procedente la declaración judicial de responsabilidad, vale decir, el incumplimiento de una obligación contractual de manera dolosa o culposa, el daño sufrido por el actor y su monto, la imputabilidad del perjuicio a un acto doloso o culposo de la demandada y la relación de causalidad directa entre el supuesto actuar ilícito y el daño sufrido por el actor.

11.- Que respecto a los perjuicios reclamados como daño emergente y que el actor enuncia como: pagos indebidos por supuesto uso del servicio 103, traslados hacia la empresa Movistar de Providencia, cortes de servicio, pago por reposición del sistema de línea telefónica e internet, pérdida de tiempo y horas de espera en las oficinas de Movistar, solicitud de permisos laborales para asistir a conversar sobre la situación y “respuestas falsas a instituciones garantes de la calidad del servicio que deben entregar las empresas de telecomunicaciones”, el actor no rindió prueba suficiente para darlos por acreditados, por lo que no se



MORA CARRIL, ambos ya individualizados, la suma de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos) por concepto del daño moral causado, con costas.

C.- Que la suma indicada en la letra B precedente, deberá pagarse reajustada en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de agosto de 2013 y hasta el mes anterior al de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese.

ROL 25802-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



PROVIDENCIA, once de enero de dos mil catorce.

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 25802-H

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 12 de agosto de 2014.-.


SECRETARIA

