

Proceso Rol N°40.332-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintitrés de abril de dos mil quince.

VISTOS;

A fs.4 don **Luis Miguel Guerrero Muñoz**, ejecutivo de ventas, domiciliado en Avda. Libertador Bernardo O'higgins N° 5307, depto. 325, comuna de Lo Prado, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Nextel S.A.**, representada por doña Evangelina Ladavinsky y de la empresa **Servicios Imagina Ltda.**, representada por Alejandra Monsalve, todos con domicilio en Presidente Riesco N° 5435, piso 16, Las Condes, a fin de que sean condenadas por infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores al máximo de la multa establecida, y a pagar solidariamente una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$500.000.- por concepto de daño material, la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 15.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; acciones fundadas en los siguientes antecedentes:

1) Que, desde el 1 de septiembre de 2014 la empresa Nextel S.A. habría realizado reiterados llamados a su celular N° 8-869-8286, efectuando la cobranza de una cuenta de consumo de servicios y venta de equipo por la suma de \$ 70.000.- ; que dicha cobranza sería efectuada de manera insistente, con insultos y provocaciones discriminatorias, dada su nacionalidad peruana, además de amenazarlo con enviar sus datos a Dicom y dar inicio a un juicio ejecutivo que comprendería el embargo de sus bienes.

2) Que, dado estos hechos, concurrió hasta la oficina comercial de Nextel ubicada en el Mall Costanera Norte, en ese lugar se le entregaron copias de documentos que daban cuenta de una transacción comercial de la que habría formado parte, sin embargo si bien se encontraba fotocopiada su cédula de identidad, la firma puesta en los documentos era fingida, ya que no era la suya; que los mencionados antecedentes se referían a una solicitud de servicio N° 0193475 y la venta de un plan de \$20.000.- de fecha 30 de enero de 2013, además de otro documento

suscrito con la empresa de servicios Imagina Ltda., en que supuestamente se le habría suministrado la cantidad de 1 Bit por la suma de \$ 20.000.- y otras menciones técnicas también por un total de \$20.000.-; y un tercer documento con el logo de Nextel, por una venta intermediada por la suma de \$ 20.000.- ; sosteniendo que la firma puesta en todos esos documentos era falsa.

3) Que, en consecuencia estima que las denunciadas y demandadas habrían sido negligentes en las operaciones realizadas, ya que no habrían verificado correctamente la identidad de la persona con la que contrataron, puesto que no habría sido él quien compareció, ignorando la forma en que su cédula de identidad habría llegado a poder de un tercero.
Acciones que fueron notificadas a fs.39 a la parte de Nextel S.A.

A **fs.27** don **Cristián Salgado Padilla**, abogado, en representación de Nextel S.A., formula declaración indagatoria por escrito, señalando respecto de los hechos denunciados, que una vez que su parte tomó conocimiento de la suplantación de persona alegada por el actor, los antecedentes fueron remitidos inmediatamente al área fraude de la compañía, y que analizados los antecedentes, se decidió autorizar por dicha área la emisión de notas de crédito respecto de los cobros que se efectuaban al demandante por la suma de \$ 77.865.- ; cantidad por la cual su parte fue defraudada por terceros , ya que corresponde al monto de los servicios prestados. Que, su parte también sería víctima del actuar de terceros que obtienen bienes y servicios con documentación hurtada o robada, sufriendo los perjuicios de lo anterior, puesto que si bien se aplican controles al momento de contratar, existe una maquinación de por medio que impediría al ejecutivo de ventas percatarse de la suplantación de entidad; que, en el caso de autos, se habría interpuesto una querrela criminal en contra de quienes resulten responsables del delito de estafa. Que, asimismo señala que el procedimiento de cobranza que se efectuó al actor en su momento se habría ajustado a las normas legales, sin que sean efectivos los hechos señalados por el denunciante.

A **fs.62** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante, y del apoderado de la parte denunciada y demandada Nextel S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la tacha:

PRIMERO: Que, la parte de Nextel S.A., formula tacha respecto de la testigo doña Diana Jacqueline Hernández Contreras, presentada por la parte denunciante, fundada en las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, debido a que la testigo ha declarado tener un vínculo de amistad con la parte que la presenta, lo que configuraría las inhabilidades indicadas.

SEGUNDO: Que, la parte demandante solicita el rechazo de la tachas, toda vez que de los dichos de la testigo queda claro que sólo existe un vínculo laboral y no de íntima amistad.

TERCERO: Que, el N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que dispone : *"Son también inhábiles: N° 6 Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto;"* que a este respecto cabe señalar que la testigo no ha manifestado de manera alguna tener interés en el resultado del pleito, sin que se configure en consecuencia la inhabilidad alegada, debiendo rechazarse la tacha.

CUARTO: Que, el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: *"Son también inhábiles: N° 7 Los que tenga íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren."*

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias". Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos de la testigo es posible establecer que ésta mantiene con el actor un vínculo social sólo en el orden laboral, ya que fueron compañeros de trabajo, que no puede ser calificado de íntima amistad, razones por las cuales se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) En el aspecto infraccional :

QUINTO: Que, la parte denunciante sostiene que NEXTEL S.A. habría sido negligente en cuanto a la seguridad en la prestación del servicio, ya que no habría adoptado los resguardos necesarios para impedir que un tercero contrata a su nombre los servicios y equipos que dicha compañía suministra, sin embargo posteriormente habría efectuado gestiones de

cobranza en su contra, las que habría realizado sin apego a la ley, estimando que se habrían realizado de manera acosadora, discriminatoria y con amenazas de juicios y embargos en su contra, razones por las cuales sostiene que el proveedor denunciado habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores consagradas en la Ley N° 19.496.

SEXTO: Que, la parte denunciada señala que con fecha 30 de enero de 2013, se contrató por quien supuestamente era don Luis Miguel Guerrero Muñoz, un plan de servicio por un valor mensual de \$ 20.000.- y a la vez se le vendió un equipo; que dicho servicio fue desactivado en el mes de mayo de 2013 por mora; que, con fecha 17 de septiembre de 2014 el denunciante informó a una ejecutiva de la empresa que había recibido llamadas de cobranza por la suma de \$ 77.865.- respecto de servicios que nunca había contratado, que dado lo anterior y debido a que el Sr. Guerrero señaló que los datos proporcionados no le correspondían y tampoco era suya la firma puesta en los documentos respectivos, se siguió un procedimiento ante el área de fraudes de la empresa, la que estimó procedente emitir notas de crédito, dejando sin efecto la deuda y el procedimiento de cobranza, reiterando en lo demás lo señalado en su indagatoria de fs.27.

SÉPTIMO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil; que, a su vez, la Ley N°18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en documentos acompañados por ambas partes y prueba testimonial de la parte denunciante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas por las partes respecto de la prueba documental acompañada.

OCTAVO: Que, la cuestión controvertida en autos, resulta en determinar si la empresa Nextel S.A. habría sido negligente respecto de las medidas de seguridad que debe impetrar para la correcta prestación del servicio evitando menoscabo o perjuicios al consumidor.

NOVENO: Que, al efecto cabe señalar que consta en autos de acuerdo a las declaraciones de las partes, que habiendo tomado conocimiento el actor Sr. Guerrero de la supuesta deuda que mantenía con la demandada, por

un servicio que no habría contratado, concurrió hasta una de sus dependencias – sucursal Mall Costanera Norte- , donde objetó los contratos que daban origen a dicha deuda, puesto que en estos aparecía una firma que no era la suya, y que ante tales objeciones, el área de fraude de la empresa, accedió al reclamo formulado, emitiendo las correspondientes notas de crédito- fs.56 y 57.

DÉCIMO: Que, fluye de los antecedentes del proceso que en la contratación de los servicios reclamados habría existido fraude realizado por un tercero, quien adoptando la identidad del actor habría procedido a celebrar contratos a su nombre, sin que posteriormente pagara el precio acordado, generando un procedimiento de cobranza. Que, al efecto ha quedado establecido en estos autos, que una vez que la empresa denunciada tomó conocimiento de la objeción formulada por el Sr. Guerrero, procedió a dejar sin efecto los contratos, emitiendo notas de crédito de los montos cobrados y dejando sin efecto el procedimiento de cobranza, puesto que antes de dicho reclamo desconocía el engaño del que había sido víctima, razón por la cual habría obrado de acuerdo a la apariencia de las cosas, cobrando la deuda a quien parecía ser el titular de las obligaciones.

UNDÉCIMO: Que, analizados los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, teniendo en especial consideración que la empresa denunciada al tomar conocimiento del engaño respecto de la persona que había contratado los servicios, procedió a dejar sin efecto los cobros efectuados y el procedimiento de cobranza que las acciones fraudulentas habían generado respecto del denunciante, sin que pueda estimarse que exista un actuar negligente de dicha parte, ya que si bien no pudo prevenir el fraude, una vez conocido empleó los medios a su alcance para evitar sus efectos perniciosos respecto del actor en resguardo de sus derechos, razones por las cuales se rechaza la denuncia y demanda civil interpuesta a fs. 4 por don Luis Miguel Guerrero Muñoz en contra de Nextel S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fs.4 por don Luis Miguel Guerrero Muñoz en contra de Nextel S.A., por no haber incurrido en la infracción denunciada.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19,496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- secretaria

