

SAN BERNARDO, veintitrés de Diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN ANTONIO CASTRO GONZALEZ**, jubilado, con domicilio en calle 1° de Mayo N° 724, comuna de San Bernardo, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Avenida Colón 625, comuna de San Bernardo, la que funda en que con fecha 10 de noviembre de 2015, adquiere un PLAN MULTIMEDIA PRO 10 GB, con la empresa antes mencionada, la cual ofrece servicio 4G a nivel nacional, sin embargo, esto no es efectivo, pues el servicio otorgado no permite hacer uso de servicios multimedia, ni datos, ni de voz, ya que no existe señal que permita una correcta ejecución del servicio contratado, según consta en resolución de la SUBTEL, esta compañía deberá indemnizar y restablecer de manera inmediata los servicios contratados, lo cual a la fecha no ha sido ejecutado por la empresa y se ha negado a dar solución a los requerimientos del cliente. Por lo anterior, solicita se condene a la denunciada por infringir las normas de la Ley N° 19.496, al máximo de las sanciones establecidas en la ley, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagar por concepto de daño emergente las siguientes sumas: 1.- \$900.000.- (novecientos mil pesos), por la deuda por el plan de \$50.000.-, mensuales por 18 meses; 2.- \$464.900.- (cuatrocientos sesenta y cuatro mil novecientos pesos), por concepto del valor del equipo LG G4. Asimismo, solicita la suma de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos), por concepto de daño



moral. En definitiva, pretende la suma de \$1.614.900.- (un millón seiscientos catorce mil novecientos pesos), más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 31, se ordena el archivo de la causa.

Que, a fojas 32, se ordena el desarchivo del proceso.

Que, a fojas 34, rola agregada a la causa, la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 32, a doña CATHERINE CORVALAN HERNANDEZ, representante legal de CLARO CHILE S.A.

Que, a fojas 35 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano de dicho servicio, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, se hace parte en el presente proceso.

Que, a fojas 46, rola agregada al proceso el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante de don JUAN ANTONIO CASTRO GONZALEZ, y de la parte del Servicio Nacional del Consumidor, representado por doña CAMILA DIAZ TAPIA, y en rebeldía de CLARO CHILE S.A.

La parte denunciante y demandante, ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes con expresa condena en costas.

La parte del SERNAC, ratificó la denuncia de foja 1 a 3 de autos y lo obrado a fojas 35 a 37, solicitando al Tribunal que se acoja la acción infraccional en todas sus partes, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, con costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.



No se rinde prueba testimonial, ni tampoco se formulan peticiones. Solo se rinde prueba documental.

Que, a fojas 47, se ordena traer los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra de CLARO CHILE S.A., por los hechos descritos y especificados en la denuncia de foja 1 y siguientes de autos.

**SEGUNDO:** Que, de acuerdo al planteamiento sostenido por la parte denunciante y demandante de don JUAN ANTONIO CASTRO GONZALEZ, es posible advertir, que la controversia radica en establecer si la denunciada cumplió o no en forma cabal con las obligaciones que los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 le imponían.

**TERCERO:** Que, la parte denunciante y demandante, del Sr. CASTRO GONZÁLEZ, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Solicitud de Suministro de Servicio Telefónico Móvil, de fecha 10 de octubre de 2015, entre el actor y la denunciada, que rola a fojas 4 de autos; **2.-** Contrato de suministro de Servicio Público Telefónico Móvil, celebrado entre el denunciante y la denunciada, que rola a fojas 5 y siguientes del proceso; **3.-** Contrato de arriendo con opción de compra - personas y empresas, entre el actor y la denunciada, que rola a fojas 9 y siguientes de autos; **4.-** Solicitud de Portabilidad Numérica, que rola a fojas 12 y siguiente del proceso; **5.-** Formulario de Procedimiento por incumplimiento de Resolución, presentado por el actor en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que rola a fojas 14 de autos; **6.-** Formulario de Reclamos, presentado por el denunciante en la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Departamento de Gestión de Reclamos, que rola a



fojas 15 y siguientes del proceso; 7.- Denuncia formulada por el actor ante el Servicio Nacional del Consumidor, que rola a fojas 23 y siguientes de autos; y 8.- Resolución Exenta N° 02372/16, de fecha 4 de marzo de 2016, emitida por la SUBTEL, dando respuesta al caso planteado por el actor, que rola a fojas 26 y siguientes del proceso.

CUARTO: Que, la parte denunciada y demandada, no rindió prueba alguna en el proceso, y no compareció a la audiencia de estilo, pese haber sido debidamente emplazada.

QUINTO: Que, la Ley N° 19.496 en su artículo 12 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", y el artículo 23 del cuerpo legal citado señala que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

SEXTO: Que, el artículo 1547 inciso 3° del Código Civil dispone que: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega."

SEPTIMO: Que, de los antecedentes y probanzas rendidas en autos, han quedado establecidos los siguientes hechos:

1.- Que, con fecha 10 de noviembre de 2015, el actor se portó con su número telefónico móvil 62889017, a la empresa CLARO CHILE S.A., que con la misma fecha contrató un Plan Multimedia con 1.500 minutos y 10 GB, por la suma de \$50.000.-, con un descuento de \$10.000.-, mensuales por 8 meses;



2.- Que, la Subsecretaria de Telecomunicaciones, mediante Resolución Exenta N° 2372/16, de fecha 4 de marzo de 2016, acogió el reclamo del consumidor, condenando a la denunciada a preceder a realizar los descuentos correspondientes, por no prestar el suministro debido;

OCTAVO: Que, conforme lo señalado anteriormente, y atendido el hecho que la relación existente entre el consumidor y la denunciada, corresponde a una relación contractual, era de cargo de la empresa denunciada, conforme lo dispone el artículo 1547 inciso 3° del Código Civil acreditar su diligencia en la prestación del servicio contratado, lo que no hizo, pues no compareció a la audiencia de estilo, pese a ser citada. Por el contrario, el actor, a partir de su prueba documental, la que no fue objetada de contrario, acreditó la existencia del vínculo contractual, y especialmente, el hecho del incumplimiento por parte de la denunciada, mediante la Resolución Exenta N° 2372/16, de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, la que incluso conforme a los antecedentes aportados al proceso, no se acreditó que haya sido cumplida.

NOVENO: Que, de acuerdo lo anterior, habiéndose acreditado que el servicio telefónico prestado por la denunciada, resultó ser defectuoso, es que esta Sentenciadora acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, y condenará a la empresa CLARO CHILE S.A., por infringir precisamente los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y modalidades del contrato celebrado, lo que finalmente producto de su negligencia, terminó causándole perjuicios al consumidor.

DECIMO: Que, así también al aplicar la multa correspondiente, se tendrá en consideración lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N°



19.496, norma que dispone en sus incisos 1° y 2°, que: "El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de qué trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales."

**UNDECIMO:** Que, finalmente, es necesario destacar que la denunciada, no concurrió ni a la sede administrativa, ni judicial a justificar de manera alguna los inconvenientes que se suscitaron en la prestación del servicio al consumidor, lo que a juicio de esta Sentenciadora resulta ser absolutamente contrario al deber de profesionalidad que le asiste, más aún en una sociedad como la nuestra en que el uso de dispositivos electrónicos se encuentra absolutamente masificado.

## **II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.**

**DUODECIMO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, don **JUAN ANTONIO CASTRO GONZALEZ**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, ya individualizado, solicitando que fuera condenado a pagar por concepto de daño emergente las siguientes sumas: 1.- \$900.000.- (novecientos mil pesos), por la deuda por el plan de \$50.000.-, mensuales por 18 meses; 2.- \$464.900.- (cuatrocientos sesenta y cuatro mil novecientos pesos), por concepto del valor del equipo LG G4. Asimismo, solicita la suma de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos), por concepto de daño moral. En definitiva, pretende la suma de



\$1.614.900.- (un millón seiscientos catorce mil novecientos pesos), más intereses, reajustes y costas.

**DECIMO TERCERO:** Que, a fojas 34, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 32, a doña CATHERINE CORVALAN HERNANDEZ, representante legal de CLARO CHILE S.A.

**DECIMO CUARTO:** Que, como ya se ha indicado, la demandada ha incurrido en contravención a la Ley N° 19.496, por cuanto no cumplió con los términos y modalidades del contrato de telefonía móvil suscrito con el actor, pues no le prestó la cobertura necesaria, causándole diversos perjuicios por su actuar negligente. Que, en este caso el perjuicio sufrido por el demandante obedece exclusivamente a la no entrega por parte de la demandada de un servicio contratado, y que pese haber sido contactada por el consumidor, ésta no dio respuesta alguna a los reclamos formulados, siendo incluso condenada por la Subsecretaria de Telecomunicaciones, no habiendo ni siquiera acreditado cumplir lo resuelto por dicha institución.

**DECIMO QUINTO:** Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que el consumidor se ha visto privado de poder usar y gozar del servicio contratado en condiciones normales.

**DECIMO SEXTO:** Que, en este caso el perjuicio patrimonial y moral resulta evidente, toda vez, que son de lógica consecuencia los padecimientos, que debe sufrir quien, adquiere un servicio telefónico de un valor considerable, \$40.000.- mensuales, con la seguridad que no tendrá problemas de cobertura, pues se trata de una empresa de reconocida reputación nacional e internacional, y que al tratar de utilizar dicho servicio, se encuentra limitado, porque termina no



recibiendo señal alguna en su dispositivo telefónico. En cuanto a la determinación de su cuantía ella se hará prudencialmente.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, conforme a lo razonado precedentemente, esta Sentenciadora, acogerá la demanda civil de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, y en cuanto a la suma pretendida a título de devolución del dinero adeudado por el plan contratado, esta Juez, acogerá dicha pretensión, pero lo hará de la siguiente manera, en atención a que del contrato acompañado al proceso se puede inferir que las partes estipularon el precio por el servicio correspondería a la suma de \$40.000.- (cuarenta mil pesos mensuales), por los primeros 12 meses, y \$50.000.- (cincuenta mil pesos), por los restantes 6 meses, se acogerá dicha pretensión, pero sólo entre la fecha de presentación de la demanda y la fecha efectiva de su cumplimiento, debiendo pagar la demandada la suma de \$43.000.-, mensuales con un tope máximo de \$780.000.- (**setecientos ochenta mil pesos**).

Que, en cuanto a la suma pretendida por el valor del equipo arrendado, dicha pretensión será rechazada.

Que, respecto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que a esta Sentenciadora, no le es posible desconocer que para cualquiera persona que contrata un servicio, que finalmente no le es prestado en la forma correcta, le termina por generar un sentimiento de molestia y frustración, susceptible de provocar una natural emoción de perturbación y desagrado, que no incide en el aspecto patrimonial sino que en otro, completamente distinto al valor en dinero de los perjuicios. Por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que señala que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el



proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", esta Sentenciadora -de acuerdo a la prueba rendida, analizada y ponderada, de acuerdo a las reglas de la sana crítica- acogerá dicha pretensión, pero fijará su cuantía de manera prudencial, en la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos), como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

**DECIMO OCTAVO:** Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1547 del Código Civil y artículos 3, 12, 23, 24, 25 y demás pertinentes de la Ley 19.496;

**SE DECLARA:**

I.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** a la sociedad **CLARO CHILE S.A.**, como infractora de lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 70 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda civil de Indemnización de Perjuicios del primer otrosí de foja 1 y siguientes, en cuanto, se condena a la demandada **CLARO CHILE S.A.**, a pagar al demandante,



la suma de \$980.000.- (novecientos ochenta mil pesos), por concepto de daño emergente y daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando 18 de este fallo.

IV.- Que, NO se condena en costas a la empresa demandada CLARO CHILE S.A., por no haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 3461-1 - 2016.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO.  
SECRETARIO.



03/01/2017  
1005tes  
MAURICIO RODRIGUEZ  
RECEPTOR

En Santiago, veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete.

**A fojas 119:**

A lo principal: teniendo presente el claro tenor de lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 18.287, no ha lugar a la reposición.

Al primer otrosí: Que las meras alegaciones efectuadas en relación a los documentos aparejados; consistentes en que se trataría de copias simples, que carecen de fecha, firma y timbre, resultan insuficientes para acoger la incidencia de que se trata, sin perjuicio de la ponderación que de ellos haga el Tribunal a quo en la etapa procesal pertinente.

Al segundo otrosí, individualizado en el cuerpo del escrito que se provee como "otrosí": téngase presente.

**Vistos y teniendo además presente:**

**Primero:** Que la alegación vertida en el escrito de apelación referida a que la multa habría excedido los márgenes de la cuantía de la sanción establecida en el artículo 24 de la Ley 19.496, será desestimada, desde que en la especie, los hechos establecidos en esta causa se encuentran sancionados en el artículo 25 de la citada ley que regula la suspensión, paralización o no prestación de un servicio contratado sin justificación. Dicho precepto faculta al Juez para imponer una multa de hasta 150 UTM; por lo que la fijada en la sentencia censurada se encuentra ajustada a derecho.

**Segundo:** Que en relación con los documentos singularizados en el escrito presentado en esta instancia, estos deberán ser ponderados por el Tribunal a quo, en la etapa de cumplimiento del fallo.

**Tercero:** Que las demás alegaciones formuladas por el recurrente, resultan insuficientes para alterar las conclusiones a que ha arribado el Tribunal a quo.

Por estos fundamentos y de acuerdo con lo estatuido en el artículo 32 de la Ley 18.287; **se confirma** la sentencia veintitrés de diciembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 54 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la ministra sra. Lazen, quien estuvo por revocar la sentencia en alzada, en cuanto por ella se condena a la demandada al pago de una indemnización de perjuicios a título de daño moral, teniendo para ello presente que el daño moral debe ser probado por



quien lo reclama. En efecto, de acuerdo a la normativa que reglamenta la responsabilidad civil el daño constituye un presupuesto para que ella se genere, de modo que si éste falta no cabe afirmar la existencia de responsabilidad, de manera tal que quien pretenda beneficiarse con la aplicación de tal preceptiva debe acreditar sus supuestos y uno de ellos es precisamente el daño. Para que el daño sea indemnizable -incluso el moral- se requiere que sea cierto, esto es, que sea real y no hipotético y no existe otro método en nuestro ordenamiento jurídico para obtener que esta condición se cumpla que no sea la de su demostración por los medios de prueba aceptados por la ley. Tal prueba en este juicio no se ha producido.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro señora Lazen.

**Rol N° 201-2017-CIV. (P. Local)**

LYA GRACIELA CABELLO ABDALA  
Ministro  
Fecha: 24/03/2017 13:26:17

MARIA LEONOR DEL ROSARIO  
FERNANDEZ LECANDA  
Ministro  
Fecha: 24/03/2017 13:25:28

CLAUDIA ANDREA LAZEN MANZUR  
Ministro  
Fecha: 24/03/2017 13:25:30

MARIA ELENA PARRA ALLENDE  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 24/03/2017 13:38:09



0168715907494

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Lya Graciela Cabello A., Maria Leonor Fernandez L., Claudia Lazen M. San miguel, veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete.

En San miguel, a veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



0168715907494

001578



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
O'HIGGINS 840 2° PISO  
SAN BERNARDO

FRANQUEO COVENIDO  
RESOLUCION EXENTA N° 1945  
1980 SAN BERNARDO

SEÑOR (A): MARITZA ESPIN O. - SERNAC  
DOMICILIO: TEATINOS 333  
COMUNA: SANTIAGO



ROL 3461-1-201



SAN BERNARDO, 05 de abril de 2017

Notifico a UD. que en autos Rol 3461-1-2016, sobre LEY 19496, se dictó la siguiente resolución:

CUMPLASE.

SECRETARIO

