Las Condes, dos de Septiembre de dos mil dieciséis.-

Causa Rol Nº 11.904-8-2016

Vistos:

Estos antecedentes, denuncia de fojas 20 y siguientes, de fecha 6 de Junio de 2016, interpuesta por Gloria Marisol Gutiérrez Paredes, domiciliada en calle San Francisco 467 departamento 407, Santiago, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por Hernán Carlos Marió Lores, ambos domiciliados en Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760 Piso 2 Torre C, Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuestas infracciones a los artículos 12, 13 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

1.- A fojas 20 y siguientes, Gloria Marisol Gutiérrez Paredes expone que, con fecha 23 de Noviembre de 2015, suscribió con la denunciada un Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones, bajo la modalidad de **Prepago** y conforme al Plan Tarifario 1539 Multimedia Cuenta Controlada Migraciones, siéndole asignada la línea telefónica celular N° 6-5067454, con el sólo objeto de mantener comunicación permanente con su hija residente en la ciudad de Mendoza, Argentina, y que, el día 11 de febrero de 2016, (fs.43) encontrándose en el Paso Los Libertadores para regresar a Chile, intentó llamar a su hija mediante dicho celular, para lo cual mantenía un saldo suficiente y, dado el hecho que no le fue posible obtener la comunicación, compró una tarjeta de recarga telefónica, siendo nuevamente rechazada la llamada, optando por comunicarse con el número gratuito de servicio al cliente donde le informaron que no era posible obtener la comunicación requerida por cuanto mantenía boletas de cobro impagas, emanadas del contrato postpago que ella misma había requerido telefónicamente y, en cuya virtud la modalidad de prepago había mutado a la de postpago. Agrega que, teniendo suspendido el servicio telefónico, con fecha 15 de Febrero de 2016, estampó un reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el que se resolvió a su favor, ya que la

denunciada no habría logrado probar la contratación de servicios bajo la modalidad de **postpago**, debiendo rebajar las boletas vencidas de los meses de enero, febrero y marzo de 2016. Aduce, que los servicios se encontraron suspendidos hasta mayo de 2016 y que sus antecedentes comerciales resultaron negativos, dada la calidad de deudora morosa que, supuestamente, mantenía con la sociedad denunciada, lo que le impidió la contratación de otro servicio telefónico y, con ello, la comunicación normal y permanente con su hija.

Fundada en las razones expuestas, la denunciante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa ya singularizada, solicitando que sea condenada al pago de \$50.000.000 (cincuenta millones de pesos) por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas ó, a la suma que el tribunal considere ajustada a derecho.

2.- A fojas 38 y siguientes y 71 y siguientes, en la declaración indagatoria y contestación de las acciones interpuestas en su contra, Entel PCS Telecomunicaciones S.A., niega los cargos y expresa no haber cometido infracción alguna a la normativa indicada, ya que la denunciante era cliente pre pago de la línea celular Nº 965067454 hasta el 22 de Noviembre de 2015 y, que el 23 de Noviembre de ese mismo año, suscribió el contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones que acompaña en fojas 48 a 53 vta., situación expresamente reconocida por la actora en su libelo pretensor y, que del tenor del señalado documento se desprende que las obligaciones que contrae la suscriptora son a futuro, esto es, una vez utilizados los servicios contratados y que, no existen planes cuenta controlada de prepago. Agrega que, habiendo la denunciante reclamado ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Entel PCS en su carta respuesta a esa Institución, de fecha 24 de Febrero de 2016, que rola a fojas 64, acoge, parcialmente dicho reclamo y, efectúa la migración de la línea celular a la modalidad de prepago y, además, rebaja del sistema las boletas de servicios correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de este año, haciendo presente que la SUBTEL no se pronunció sobre el fondo del asunto debatido, si no que sólo se limitó a pedirle a Entel PCS que cumpliera con lo

ofrecido en su carta respuesta. Asimismo, sostiene que desde el 24 de Febrero de 2016, la línea señalada se encuentra en modalidad prepago pudiendo la denunciante hacer las recargas que requiriera, encontrándose plenamente operativa, ignorando la razón que habría tenido Gloria Gutiérrez Paredes para no hacer uso de ésta. Argumenta que, a mayor abundamiento, la denunciante realizó llamadas los días 11, 12 y 14 de Febrero de 2016, suspendiéndosele el servicio por no pago el día 14 y hasta el día 24 de Febrero de 2016 en que lo reactiva y, más aún, aduce que la actora efectuó tres llamadas desde su celular a un número en Argentina, el día 14 de Febrero, no siendo real que el servicio se encontrara suspendido el 11 de Febrero. Por último, expone que Entel PCS no informa la morosidad de sus clientes persona de modo que no se explica que la denunciante se haya encontrado en la imposibilidad de suscribir un nuevo contrato con otra compañía.

3.- Con fecha 8 de Agosto pasado y a fojas 97 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ratificando la actora su denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, contestando la sociedad denunciada dichas acciones por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, solicitando que su presentación se tenga como parte integrante de la audiencia y, además, que la denuncia sea declarada temeraria de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 letra E de la Ley 19.496, por carecer de fundamento plausible.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo.

La actora rindió la testimonial de fojas 97 a 100.

La denunciante rindió la documental acompañada en fojas 1 a 19 y 87 a 96 y la denunciada aquella acompañada en fojas 35 a 37 y 48 a 70, la que será considerada en su oportunidad.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Que en esta causa se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere a Entel PCS Telecomunicaciones S.A., en supuesta infracción

a la Ley 19.496, al haber suspendido, injustificadamente, el servicio de telefonía celular a **Gloria Marisol Gutiérrez Paredes**, dándole un tratamiento de cliente **postpago** en condiciones que, de conformidad con lo que la actora afirma, se trataría de un contrato **prepago**.

- 2.- Que las partes se encuentran contestes en que, con fecha 23 de Noviembre de 2016, celebraron un contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones, Código de Plan MCC69 y Nombre Plan 1539 Multimedia Cuenta Controlada 6990, respecto de la línea celular 65067454, documento acompañado por ambas partes en fojas 2 a 13 y 48 a 59, no objetado por ninguna de ellas, haciendo plena prueba, en consecuencia, de que es éste el contrato celebrado y, que la denunciante aduce ser de pre pago y la denunciada de suscripción o post pago, hecho debatido en autos.
- 3.- Que como consta a fojas 1 en Comprobante de Requerimiento Entel, de fecha 23 de Noviembre de 2015 la cliente **Gloria Marisol Gutiérrez Paredes**, en la línea correspondiente a Tipo de Requerimiento, formula Solicitud Migraciones PP a SS., esto es, migrar de **prepago a suscripción**.
- **4.-** Que, se debe tener presente que a fojas 2, en Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones, dentro de Datos del Cliente, se lee: Tipo de Cliente: **prepago** valor CT.
- 5.- Que efectuando una atenta lectura del contrato en comento, que rola en fojas 3 a 13, se concluye que los servicios que Entel PCS se obliga a prestar y los derechos que puede ejercer son a futuro, así es como se lee, a fojas 3 en la cláusula segunda: Los precios podrán ser reajustados mensualmente por la variación del i.p.c...; en la cláusula tercera sobre modificación del plan tarifario, se lee: Entel podrá modificar el plan tarifario, para lo cual comunicará al cliente el nuevo plan con una anticipación de 60 días...; la cláusula quinta trata sobre el término anticipado del contrato a solicitud del cliente; por su parte, en la cláusula sexta, sobre obligación de pago, se lee: "El cliente se obliga a pagar el precio del servicio a la fecha de vencimiento del plazo señalada en el documento de cobro respectivo.... El cliente declara conocer y aceptar la fecha de vencimiento mensual de los documentos de cobro que se emitan periódicamente...."

- 6.-Que del procedimiento ventilado ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones, esta sentenciadora considera dable destacar que Entel PCS, en su carta respuesta de 24 de febrero de 2016, acoge, parcialmente, el reclamo formulado por la actora, migrando con fecha 25 de febrero de 2016, su contrato a **prepago** y realizando rebaja de boleta de servicio correspondiente a la emisión de enero y febrero de 2016, dejando pendiente la de marzo para su revisión, la que en definitiva también rebaja, comunicando ambos hechos a la actora (migración y rebaja) por carta de fecha 6 de mayo de 2016.
- 7.- Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 18.287 y apreciando estos antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, este Tribunal da por establecido que el contrato esgrimido por las partes fue válidamente celebrado, que contempla cláusulas que contienen derechos y obligaciones a futuro, uniéndolas en consecuencia, un vínculo que deben respetar y cumplir como si fuera una ley, todo ello según lo dispone el artículo 1545 del Código Civil, que reza: "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales", concluyendo que el contrato celebrado por las partes fue de **postpago**.
- 8.- Sin perjuicio de la conclusión reseñada en el considerando precedente, forzoso es traer a este análisis la norma contenida en el artículo 1546 del Código Civil, que dispone, textualmente" Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino que a todas las cosas que emanen precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella", incumpliendo la sociedad denunciada con su obligación de informar a la actora, dentro de un tiempo prudente, la migración de su contrato a prepago, situación que habiéndose dado el 25 de Febrero de 2016, le fue recién comunicada a la actora por carta de 6 de mayo pasado, manteniéndola en la absoluta ignorancia de este hecho, de suyo importante para la utilización del servicio, por más de dos meses y, además, emitiendo boleta de cobro de servicio del tráfico correspondiente al período de facturación del 1 al 29 de Febrero de 2016, en circunstancias que ya el 25 había migrado la línea a prepago, según da cuenta el documento de fojas 58 y

59, rompiendo con el principio de la buena fe, con su deber de profesionalidad, con el respeto a los términos, condiciones y modalidades en que se debió prestar el servicio, principio contemplado por el artículo 12 de la Ley 19.496 y, más aún, con su obligación legal de informar, incurriendo en infracción a lo dispuesto por la letra b) del artículo 3, en lo pertinente, al derecho que tiene el consumidor de ser informado de las condiciones de contratación y otras características relevantes de la misma, haciéndose acreedora de la sanción que, más adelante se impone.

9.- Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se "tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

10.- Que respecto de la acción civil deducida en autos y, con el fin de fijar el quantum del perjuicio extra patrimonial que se dispondrá resarcir, el Tribunal tiene presente la prueba testimonial de que se valió la actora, quien presentó a las testigos Claudia Camila Sepúlveda Leal y de Marianella del Tránsito Zamora Peña, de fojas 97 y siguientes, cuyos relatos permiten establecer, claramente, que se trata de testigos de oídas, toda vez que ambas declaran que habría sido la denunciante quien les contó de la situación que surgió con Entel PCS en el paso de Los Libertadores y, asimismo, deponen sobre la situación de salud que aqueja a Gloria Gutiérrez Paredes, consistente en fibromialgia y depresión, la que se habría acentuado en los días que pasó sin poder comunicarse con su hija a Argentina, la que trajo aparejada mucha angustia y crisis de dolor, de lo que dan cuenta, además, los documentos acompañados durante el probatorio y que rolan a fojas 91 y 92, de fechas 22 y 25 de marzo pasado, que indican la atención de urgencia prestada a la actora por dolor de cabeza y de estómago, palpitaciones fuertes, etc. y aquel de fojas 93 que acredita que la denunciante se encuentra en tratamiento por depresión de largo tiempo de evolución, y por último cabe

agregar a lo ya referido, que la consumidora tenía el deber de informarse, responsablemente, del servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los mismos, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 3 letra b) parte final, por lo que deberá rebajarse, sustancialmente, la indemnización, antecedentes todos que, analizados y sopesados según las normas de la sana crítica, permiten a esta sentenciadora arribar a la convicción de la existencia del daño moral sufrido y así fijar, prudencialmente, la suma a indemnizar por este concepto en \$ 300.000, la que deberá pagar la sociedad denunciada con sus correspondientes reajustes e intereses, en términos tales que, los primeros se calcularán desde la ejecutoriedad de la presente sentencia, en tanto que los segundos, desde que el deudor se constituya en mora.

- 11.- Que respecto a la objeción de los documentos formulada por la parte denunciada a fojas 102 y siguientes, se tiene especialmente presente que se ha apreciado la prueba instrumental rendida según las reglas de la sana crítica, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 19.496.
- 12.- Por último y en lo que respecta a la petición formulada por Entel PCS a fojas 97, por lo precedentemente razonado no se advierte que la denuncia interpuesta por Gloria Marisol Gutiérrez Paredes, tenga el carácter de temeraria, por lo que no se dará lugar a ella.
- Y VISTOS ADEMÁS Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto por la Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 20 y siguientes, y se condena a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., representada por Hernán Carlos Marió Lores, a pagar una multa de 5 unidades tributarias mensuales, como autor de las infracciones a lo dispuesto por los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496, según se consigna en el considerando 8.

Que si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio, **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí del libelo de fojas 20 y siguientes y se condena a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONE S.A., a pagar a GLORIA MARISOL GUTIERREZ PAREDES, una indemnización ascendente a la suma de trescientos mil pesos (\$300.000), en que el tribunal regula el daño moral causado a la demandante a consecuencia del hecho investigado, debiendo pagarse dicho monto de conformidad con lo expuesto en el considerando 10, que precede, más las costas de la causa.

Que no ha lugar a declarar temeraria la denuncia infraccional por las razones ya señaladas en el considerando12 que antecede.

Anótese.

Notifiquese.

Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor

Archívese, en su oportunidad.

Pronunciada por María Isabel Readi Catan. Jueza Titular.

Autoriza Hugo Angel Grebee. Secretario (S)



Santiago, veintitrés de febrero de dos mil diecisiete.

Vistos

Se reproduce la sentencia en alzada, de dos de septiembre del año dos mil dieciséis, escrita de fojas 113 a 120, con excepción de sus motivos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y décimo que se eliminan.

Y en su lugar se tiene, además, presente:

En cuanto a lo infraccional

Primero: Que la denunciante y demandante civil, doña Gloria Gutierrez Paredes, sostiene que Entel PCS Comunicaciones S.A. mantuvo suspendidos los servicios telefónicos que contrató, entre los meses de enero y mayo del 2016, decisión que se habría fundado en una supuesta modificación de los términos y condiciones del contrato que en definitiva no era tal. Explica, que habiendo contratado un plan de prepago se le atribuyó haberse cambiado a un plan post pago, lo que no era efectivo y que Entel no pudo acreditar en el reclamo que su parte presentó en la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Segundo: Que Entel PCS reconoció que la denunciante era cliente prepago con la línea telefónica 965067454, agregando que con fecha 23 de noviembre de 2015 solicitó migrar su línea telefónica a suscripción, es decir a un plan post pago, y contrató un plan 1539 Cuenta Controlada 6990, registrando una deuda por tres meses, razón por la que el servicio le fue suspendido por no pago el día 14 de febrero de 2016, activado el 24 del mismo mes y año y migrada su línea el día 25 de febrero de 2016 nuevamente a pre pago en razón de una solicitud expresa de la consumidora.

Tercero: Que aunque la denunciada afirma que doña Gloria Gutiérrez solicitó migración de prepago a suscripción con fecha 23 de noviembre de 2015, dicho hecho no fue acreditado en autos. En efecto contestes las partes en que su vinculación lo fue en modalidad de pre pago, incumbía a la denunciada acreditar la migración que afirma a la modalidad suscripción y post pago -que generó la morosidad que



ciento cincuento, velo

amparó la suspensión del servicio- sin embargo , la prueba rendida no resulta concluyente a tales fines, y más aún la versión de Entel PSC no se explica a la luz de las máximas de la experiencia, pues lo normal y ordinario es que los cambios en modalidades de contratación, se produzcan avanzado el desarrollo del contrato, pero no el mismo día de inicio de la relación, como pretende la denunciada, que fija en el día 23 de noviembre de 2015, mismo día de la contratación bajo modalidad de prepago, la solicitud de migración a post pago. Al efecto cabe relevar que si bien la denunciada al contestar la denuncia infraccional, afirma que la demandante fue clienta de pre pago hasta el 22 de noviembre de 2015, ningún antecedente de un contrato anterior al 23 de noviembre existe, y más aún en el documento agregado a fojas 1 al describir al cliente se indica "solicitud de línea nueva" por lo que no es posible dar crédito a dicha afirmación.

Cuarto: Que así las cosas, acreditado como está, que la relación contractual se inició el 23 de noviembre de 2015, en modalidad de prepago no se entiende- sin otra prueba idónea que lo avale - que el mismo día la consumidora haya solicitado migrar a post pago, lo que resulta coherente, por lo demás, con lo resuelto por la Subsecretaria de Telecomunicaciones, en la Resolución Exenta N° 03840/16 que acogióentre otras - la insistencia de la denunciante de autos y ordenó a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. dar cumplimiento a las soluciones de los reclamos en los términos indicados en sus cartas respuestas, que para el caso de autos da cuenta que expresamente Entel PCS dio credibilidad a lo indicado por la clienta, según consta a fojas 64.

Quinto: Que, en el contexto, descrito resulta efectivo que la denunciada mantuvo suspendidos los servicios telefónicos contratados por la denunciante - hecho no controvertido- a raíz de una supuesta deuda originada en una modificación al contrato que no fue tal, infringiendo con ello los artículos 12,13 y 23 de la Ley 19.496, toda vez que no respetó los términos en que se convino la prestación del servicio y actuando con negligencia causó un perjuicio al consumidor al suspender sin causa justificada la prestación del servicio contratado.

En cuanto a la acción Civil



159

ciento crincuento, muere

Sexto: Que la versión de la denunciante, en lo que atañe al fundamento de la contratación del servicio telefónico y su necesidad de estar comunicada con su hija que cursaba estudios en Argentina, específicamente en la ciudad de Mendoza, se encuentra acreditada con el certificado de fojas 17, así como con las fotocopias del pasaporte de doña Gloria Marisol Gutierrez, en cuanto da cuenta de sus múltiples viajes a esa ciudad, unido a lo declarado por los testigos que depusieron en autos, lo que justifica el dolor y aflicción que padeció al ver interrumpida dicha comunicación en forma intempestiva e injustificada, así como el stress que ello pudo causarle.

Séptimo: Que, sin embargo, acreditado que las enfermedades que padecía tenían una data de más de diez años- como la misma denunciante señaló- no es posible vincular causalmente el hecho que da origen a estos antecedentes con algún agravamiento de las mismas, lo que ha de tenerse presente al momento de regular el daño causado.

Octavo: Que en razón de lo expuesto, se estima del caso fijarlo prudencialmente en la suma de \$ 100.000.- por estimarse proporcional y condigno a los hechos establecidos.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto la Ley 18.287, 12, 13 23 y 50 y siguientes de la Ley 19.496,se decide **confirmar** la sentencia en alzada, antes individualizada, **con declaración** que en lo infraccional la condena lo es conforme a lo razonado en el motivo quinto del presente fallo, y que la indemnización civil se fija en la suma de \$100.000.- (cien mil pesos), que la demandada Entel PCS debe pagar a la denunciante, ello más reajustes desde que el fallo quede ejecutoriado y más los intereses desde la mora.

Registrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra Ravanales.

Policía Local N° 1.551-2016

Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada además por los Ministros señora Adelita Ravanales Arriagada,



quien no firma por encontrarse ausente y señor Juan Antonio Poblete Méndez.

RLOS FERNANDO GAJARDO LDAMES NISTRO

cha: 23/02/2017 12:04:24

JUAN ANTONIO POBLETE MENDEZ MINISTRO

Fecha: 23/02/2017 12:44:52

RGIO GUSTAVO MASON REYES NISTRO DE FE cha: 23/02/2017 13:17:12





ciento sesente pur

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Gajardo G., Juan Antonio Poblete M. Santiago, veintitrés de febrero de dos mil diecisiete.

En Santiago, a veintitrés de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.





01791715704247

Las Condes, quince de Marzo de dos mil diecisiete.

Cúmplase.-

Causa rol Nº 11.904 -8-2016.-

Las Condes, 16 de Marzo de 2017.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a R. Valdés y M. Madariaga.

