

//yhaique, a veintidós de febrero del dos mil diecisiete.-

### VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes doña MARÍA FRANCISCA ORTIZ OBERG, abogada, domiciliada en sector Kilómetro Cinco de la Recta Foitzick, Parcela 3, casa B, cédula nacional de identidad N° 13.951.488-2, interpone querella en contra de "TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.", RUT 87.845.500-2, representada en Coyhaique por doña Carolina Ramírez Berríos, RUT 11.910.402-5, ambas con domicilio en Paseo Horn N° 85, de esta ciudad de Coyhaique, por infracciones a los arts. 3°, letra c), 23 y 50 D de la Ley.N° 19.496, cometidas en su perjuicio, las que hace configurar como sigue:

Que con fecha 21 de diciembre del 2016 se apersonó a las oficinas de la denunciada para los efectos de poner término a un contrato de internet móvil BAM 5 Gb, pagando la totalidad de la deuda y acelerando las cuotas del pago de arriendo del módem.

Que luego de una serie de demoras y dilaciones en su atención, y en una de sus varias esperas pudo apreciar que sinculty remere

Del Rol Nº 84.284-16.-

//yhaique, a veintidós de febrero del dos mil diecisiete.-

### VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes doña MARÍA FRANCISCA ORTIZ OBERG, abogada, domiciliada en sector Kilómetro Cinco de la Recta Foitzick, Parcela 3, casa B, cédula nacional de identidad N° 13.951.488-2, interpone querella en contra de "TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.", RUT 87.845.500-2, representada en Coyhaique por doña Carolina Ramírez Berríos, RUT 11.910.402-5, ambas con domicilio en Paseo Horn N° 85, de esta ciudad de Coyhaique, por infracciones a los arts. 3°, letra c), 23 y 50 D de la Ley N° 19.496, cometidas en su perjuicio, las que hace configurar como sigue:

Que con fecha 21 de diciembre del 2016 se apersonó a las oficinas de la denunciada para los efectos de poner término a un contrato de internet móvil BAM 5 Gb, pagando la totalidad de la deuda y acelerando las cuotas del pago de arriendo del módem.

Que luego de una serie de demoras y dilaciones en su atención, y en una de sus varias esperas pudo apreciar que

Jesent ... 60, -

Llamadas a fs. 56 vta. las partes a un avenimiento en materia civil, éste no se produjo, a pesar que lo demandado eran solamente disculpas.

En el comparendo la parte demandante rindió prueba documental y testimonial.

A fs. 16 se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor.

A fs. 58 vta. Se puso término al comparendo de estilo, se trajeron los autos para resolver y,

## CONSIDERANDO:

### En materia infraccional:

PRIMERO: Que la efectividad de las expresiones injuriosas proferidas en su computador por una funcionaria de la empresa denunciada, en contra de la querellante de autos, se encuentran acreditadas con las fotografías de fs. 46 y 47, no impugnadas por la parte querellada, además del contexto en el mismo sentido que acreditan las testimoniales de fs. 57, 57 vta., 58 y 58 vta., en cuanto a la realidad de dichas expresiones, y que iban precisamente dirigidas en contra de la querellante, por lo que no cabe sino concluir que efectivamente la querellada incurrió en

en perjuicio de la querellante, no habiéndose acreditado en cambio la infracción al art. 50 D de la misma Ley;

SEGUNDO: Que no es posible soslayar la desinteresada y negligente actitud de la parte denunciada en orden a reparar el perjuicio moral causado se comprueba además a través de este mismo juicio, cuando llamadas las partes a un avenimiento en materia civil, a fs. 56 vta. consta que se negó a ello, aun cuando lo demandado en esta materia por la perjudicada era solamente recibir disculpas, y no indemnización monetaria alguna, y en limitarse a negar todo, aun en contra de las evidencias;

TERCERO: Que en la materia de autos la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente "encargada del local" de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta doña Carolina Ramírez Berríos, pues el proveedor es un local de esta ciudad de Coyhaique, y su encargado es doña Carolina Ramírez Berríos, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas.

# En materia civil:

sesenty ..... 61. -

CUARTO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al "consumidor" perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños materiales y morales que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción:

QUINTO: Que ambas categorías de daños se traducen en la práctica en cantidades monetarias, monto que tratándose del año moral fija el juez, acreditado que sea el ilícito que lo generó;

SEXTO: Que frente a la perentoria norma del art. 254 N° 5 del C. de Procedimiento Civil, la demandante de autos en realidad no ha cobrado ninguna de estas dos categoría, toda vez que la petición de exigir disculpas a la demandada escapa a los criterios indemnizatorios de los daños materiales y morales, apareciendo incluso contradictoria con lo restante del petitorio de la demanda, en cuanto sin embargo agrega "que con intereses y reajustes", incrementos de capital que no son compatibles con su petición principal, por lo que la demanda civil de autos no podrá prosperar toda vez que lo pedido escapa a la competencia jurisdiccional por cuanto las disculpas solamente pueden emanar en forma espontánea del fuero íntimo del ser humano, en un acto de real arrepentimiento, lo que resulta incompatible con una eventual imposición jurisdiccional y, visto lo dispuesto en los Arts.

sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

### SE DECLARA:

- 1°.- Que se condena a la persona jurídica querellada, "TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.", representada por el encargado de su local en Coyhaique, doña Carolina Ramírez Berríos, ya individualizada, como autora de infracción a los artículos 3°, letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio 05 días de reclusión, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local, con lo que se hace lugar a la querella de lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes;
- 3°.- Que no ha lugar a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fs. 07 y siguientes y,
- 4°.- Que no se hace lugar a las costas por no haber vencimiento total.-

Registrese, notifiquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

sesente y dr. . . . 62 -

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto

Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez

Gutiérrez.-

