

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

32
TREINTA
Y
DOS

Maipú, veintiocho de marzo de 2016.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece MARCELO CAMILO MONTOYA MENARES, técnico automotriz, domiciliado en calle Manuel Plaza N° 1138, comuna de Padre Hurtado, interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR), representada por FERNANDO SAIZ, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que tuvo problemas con su servicio de televisión, por lo que llamó a Movistar, la que envió a un técnico. Sin embargo, luego de esta visita los problemas persistieron, quedando un decodificador en mal estado. Luego de una segunda visita técnica, el técnico no solucionó el problema, señalando que todo estaba bien. A raíz de esto, el denunciante hizo un reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, por lo que la empresa denunciada se comprometió, mediante una carta, a concurrir el día sábado 3 de octubre de 2015 a solucionar el problema, cosa que todavía no ocurre. Agrega que paga mensualmente la suma de \$70.000 aproximadamente por el servicio, el que no se está cumpliendo porque no tiene todos los canales HD contratados. Da por infringido el artículo 23 de la ley 19.496, el que sanciona la negligencia del proveedor en la prestación del servicio.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita, por concepto de daño directo, la suma de \$140.000 por el servicio incumplido; \$35.000 por notificación de la demanda; \$50.000 por lucro

cesante, correspondiente a dos días de trabajo, y \$6.000 por locomoción. En cuanto al daño moral, solicita la suma de \$50.000-.

2.- A fojas 5, consta estampado receptorial de notificación de las acciones de autos a TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR), representada por FERNANDO SAIZ.

3.- A fojas 27, con fecha seis de noviembre de dos mil quince, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de MARCELO CAMILO MONTOYA MENARES, y de la parte denunciada y demandada de TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR), representada por el abogado MATÍAS RUIZ LEIVA. La parte denunciante y demandante ratifica ambas acciones, y la denunciada y demandada contesta aquellas mediante minuta escrita, en la que señala que no ha existido infracción a la ley 19.496 por parte de la denunciada, ya que se actuó en forma diligente ante cada requerimiento del denunciante, efectuando dos visitas técnicas a su domicilio y realizando las reparaciones correspondientes, generándole además, tres notas de crédito por el tiempo en el que estuvo sin el servicio íntegro, por las sumas de \$1.724, \$9.504 y \$36.859, correspondientes a los meses de junio, julio y octubre de 2015. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, solicita su rechazo por ser los montos demandados improcedentes y arbitrarios, y por no proceder la indemnización por daño moral en materia contractual. La parte denunciante y demandante presenta prueba testimonial, y ambas partes presentan prueba documental.

4.- A fojas 30, consta presentación de la parte denunciante y demandante señalando que las notas de crédito a las que alude la parte denunciada y demandada no tienen relación con el problema, ya que dos de ellas son de fecha anterior al hecho que originó el reclamo. En cuanto a la visita técnica a la que ésta se comprometió a realizar en la repuesta al Servicio Nacional del Consumidor, señala que nunca se hizo.

33
710210
y
120

5.- A fojas 31, se decreta rija autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que MARCELO CAMILO MONTTOYA MENARES denuncia a TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR) por no efectuar reparaciones en su decodificador, teniendo problemas para sintonizar ciertos canales contratados, los que persistieron aún después de dos visitas técnicas realizadas a su domicilio, lo que vulneraría lo preceptuado en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, en cuanto mediaría negligencia del proveedor en la prestación del servicio.

SEGUNDO: Que, para acreditar sus alegaciones, las partes acompañan en autos los siguientes medios de prueba:

Por la parte denunciante:

1) A fojas 17, carta respuesta de la denunciada al Servicio Nacional del Consumidor, con motivo del reclamo interpuesto por el denunciante, en la que se comprometen a realizar una visita técnica al domicilio del reclamante y a rebajar su boleta del mes de septiembre en un 50%.

2) A fojas 18, 19 y 20, copia de boletas electrónicas de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013.

3) A fojas 27, testimonio de ALICIA DE LAS MERCEDES CORNEJO MIRADA, quien legalmente juramentada e interrogada, señala que supo por la madre del denunciante que éste tuvo un problema con Entel porque no le habían dado un programa, no cumpliendo lo que habían ofrecido en el contrato.

Por la parte denunciada:

1) A fojas 21, copia de nota de crédito realizada a favor del denunciante.

TERCERO: Que de las declaraciones de las partes y las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible a este tribunal establecer que, si bien la empresa denunciada

34
Tercera
y
cuarta

35
TREINTA
Y
CINCO

concurrió a realizar visitas técnicas en los dos primeros requerimientos del cliente, el problema no se solucionó, lo que motivó que éste realizara un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, comprometiéndose la denunciada a concurrir a solucionar el problema en una fecha determinada, trámite que no se realizó, no habiendo ésta acreditado en autos haber cumplido con dicho compromiso. Por otro lado, dos de las notas de crédito realizadas al cliente que invoca la denunciada en su escrito de descargos, son de fecha anterior a los hechos que motivaron la denuncia, por lo que su inclusión en la discusión de autos no demuestra compromiso ni diligencia de la empresa para con los problemas de sus clientes, desconociéndose el motivo de éstas.

CUARTO: Que el artículo 12 de la ley 19.496, prescribe 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"*. Por su parte, el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal, establece 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"*.

QUINTO: Que, de los razonado y acorde a las disposiciones citadas, es posible determinar que la denunciada **TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR)**, no cumplió con las obligaciones pactadas con el cliente denunciante, actuando además con negligencia en la reparación del problema que impedía a éste gozar a cabalidad del servicio contratado, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2- En lo civil:

SEXTO: Que **MARCELO CAMILO MONTOYA MENARES** demanda a **TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR)** por los perjuicios ocasionados con motivo de la infracción establecida en el considerando

anterior, exigiendo por este concepto, los montos de \$140.000 por el servicio incumplido; \$35.000 por notificación de la demanda; \$50.000 por lucro cesante, correspondiente a dos días de trabajo, y \$6.000 por locomoción. En cuanto al daño moral, solicita la suma de \$50.000-.

SÉPTIMO: Que, en relación al daño directo, es preciso señalar que el monto exigido por el demandante en relación a dos meses de servicio incumplido, correspondiente a aproximadamente \$70.000 mensual, no es proporcional al daño sufrido por la infracción de la demandada, ya que, si bien durante dicho período no contó con el servicio a cabalidad, éste tampoco fue interrumpido en un 100%, por lo que no es procedente exigir la restitución de la totalidad de lo pagado. Por otro lado, la demandada emitió una nota de crédito a favor del demandante, con fecha 10 de octubre de 2015, por la suma de \$36.859-, la que tiene un carácter compensatorio por los perjuicios sufridos por el demandante con motivo de la interrupción parcial del servicio contratado, lo que, considerando que el demandante tiene contratado otros productos con la demandada, facturados en la misma boleta, como telefonía e internet, los que no presentaron fallos, se considera suficiente indemnización el monto indicado en la citada nota de crédito. En cuanto a lo solicitado por concepto de notificación de la demanda, ésa parte también deberá rechazarse por corresponder dicho ítem a la regulación de las costas de la causa. Finalmente, en lo demandado por lucro cesante y locomoción, estos ítems deberán ser igualmente rechazados, ya que el demandante no acreditó en autos dichos perjuicios, ni los montos solicitados, mediante medio de prueba alguno.

OCTAVO: Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral...“basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 - 2006, página 691), situación que sí se

36
treinta
y
505

37
TREINTA
Y
SIETE

ha dado en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer la frustración y los malos ratos que padeció el demandante a causa de la interrupción de los servicios de entretenimiento contratados. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no se admite indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar, pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$50.000.- (cincuenta mil pesos) ya solicitados.

NOVENO: Que, por haber sido vencida en autos, la parte denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR), representada por FERNANDO SAIZ, al pago de una multa de 1 UTM (Una Unidad Tributaria Mensual) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto y a lo preceptuado en el artículo 50 G de la ley 19.496.

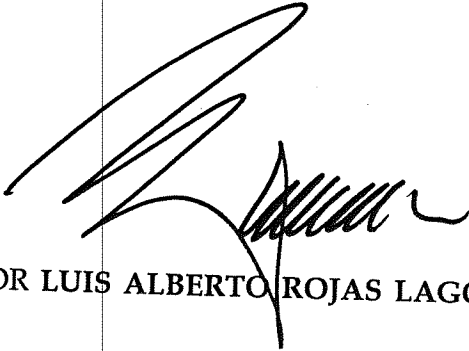
Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por MARCELO CAMILO MONTOYA MENARES en contra de TELEFÓNICA CHILE S.A. (MOVISTAR), representada por FERNANDO SAIZ, sólo en lo que se refiere al daño moral, condenándosele a pagar por este concepto la suma de \$50.000.

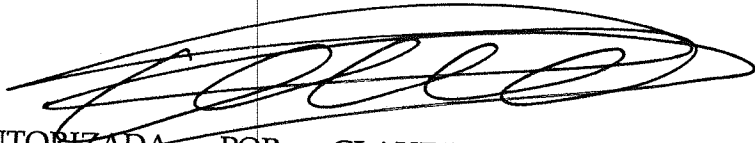
3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 9928-2015



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.

38
mejor
y
0440

Cfocu fori ADA
propiu, 12/10/16
