

238749-9 documento



Temuco, trece de marzo de dos mil diecisiete.-

VISTOS.-

A fojas 60 y siguientes, corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas por don **LEONARDO VALDERRAMA PACHECO**, chileno, abogado, en representación de **ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L.**, RUT Nro.76.031.634-2, ambos domiciliados en Temuco, Balmaceda Nro. 396, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, RUT Nro. 96.806.980-2, representada por doña **MIRIAN RITA PULGAR SEPÚLVEDA**, cédula nacional de identidad Nro. 10.628.782-1, ciudad de Temuco, ambos domiciliados en Avenida Alemania Nro. 610.

A fojas 73 y siguientes, el abogado don **CLAUDIO ERNESTO ZHENDER GILLIBRAND**, en representación de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, empresa del giro de su denominación, ambos domiciliados para estos efectos en Temuco, calle Bulnes n° 307, oficina 205, opone excepción de prescripción; en subsidio, contesta denuncia infraccional y demanda civil; solicita, finalmente, se declare temeraria la denuncia.

A fojas 170 y siguientes, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderada doña **DENISES ARREPOL INOSTROZA** y con la asistencia de la parte querellada y demandada civil, representada por abogado **CLAUDIO ERNESTO ZHENDER GILLIBRAND**.

A fojas 185, corre audiencia de percepción de audio, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderada doña **DENISES ARREPOL INOSTROZA**, y la asistencia de la parte querellada y demandada civil, representada por su abogado don **CLAUDIO ZHENDER GILLIBRAND**.

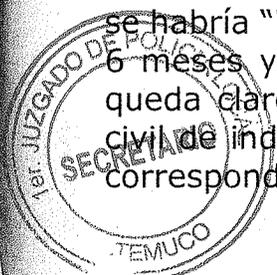
A fojas 186 y siguiente, corre acta de percepción de audio.

A fojas 199 pasaron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

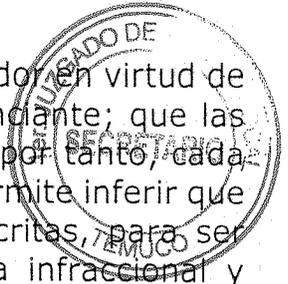
EN CUANTO A LA ACCION DE PRESCRIPCIÓN.-

1.- Que a fojas 73 y siguientes, el abogado don **CLAUDIO ERNESTO ZHENDER GILLIBRAND**, en representación de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, como cuestión previa al fondo de las acciones deducidas en autos, opone excepción de prescripción parcial respecto de la acción contravencional, solicitando a SS., sea acogida en todas sus partes en atención a que de conformidad con lo establecido por el artículo 26 de la Ley n° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley, prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva."* En consecuencia, a fin de examinar si en la especie la acción de autos había sido interpuesta dentro del plazo de 6 meses señalado en la Ley, debe determinarse el momento a partir del cual se habría "incurrido en la infracción respectiva" y luego contabilizar el plazo de 6 meses ya citado. Sobre el particular, se sostiene por el incidentista, que queda claro de la lectura del cuerpo de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, que la infracción imputada a ENTEL PCS corresponde supuestos cobros excesivos en cada una de las facturas emitidas



mensualmente por su representada y recibidas por el consumidor en virtud de los servicios contratados y prestados a satisfacción del denunciante; que las facturas reclamadas fueron emitidas con fechas diferentes y, por tanto, cada una de ellas tiene un plazo de prescripción diferente, lo que permite inferir que en estos autos a lo menos 22 facturas se encuentran prescritas, para ser objeto de las acciones indicadas. Así las cosas, la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Leonardo Valderrama Pacheco en representación de Estudio Jurídico Valderrama E.I.R.L. es de fecha 26 de mayo de 2016, imputando a su representada una serie de cobros excesivos y negligencia, los cuales habrían ocurrido en diferentes fechas, encontrándose la mayoría de ellos prescritos, como quedaría en evidencia con la tabla en que se describen 21 facturaciones entre el 16 de marzo de 2014 y el 16 de noviembre de 2015. En virtud de lo expuesto, concluye la parte querellada que se ha cumplido el plazo de prescripción respecto de veintiún (21) de los supuestos cobros excesivos alegados por la empresa denunciante, de acuerdo a los propios antecedentes acompañados por esta parte. Se continúa señalando que entre la fecha en que se habría materializado el hecho que la contraparte califica como infracción, específicamente, cobros excesivos en sus facturaciones mensuales, desde la facturación de fecha 16 de abril de 2014 hasta la facturación de fecha 16 de noviembre de 2015 y a la fecha de interposición de las acciones de éstos, se alega que ha transcurrido con creces el plazo de 6 meses establecido en la Ley 19.496. Se estima que incluso de oficio debe declararse la prescripción extintiva de la acción contravencional deducida, atendidas las claras disposiciones vigentes sobre la materia, citando el artículo 26 de la ley 19.496 y 54 de la ley 15.231.

2. Que, a fojas 178 y siguientes, don **LEONARDO VALDERRAMA PACHECO**, en representación de **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L.** evacua el traslado conferido, solicitando sea rechazada la excepción de prescripción opuesta por la querellante, aduciendo que carece de fundamentos ya que la acción intentada no ha sido con el objeto de ir solicitando la devolución de cada una de las facturas cobradas por Entel PCS a su representada, sino que se dedujo una acción por querrela infraccional, en atención que su representada se dio cuenta que ciertas facturas mantienen un cobro excesivo como lo explica en el libelo, es así como el contrato en cuestión se fue cumpliendo mes a mes, pero sin darse cuenta, hasta hace poco tiempo, el cobro que demuestran las facturas acompañadas en un otrosí de esta demanda, mantienen el precio del plan más otros cobros por separado y agregando nuevamente el IVA (impuesto al valor agregado), que es la cuestión de fondo que se discute, siendo además estas facturas nada específicas en sus cobros, siendo difícil su lectura. Por esta situación extraña y perjudicial para su representada se hicieron los reclamos pertinentes, con fecha 05 de agosto del año 2015, el primer reclamo ya que si bien las facturas son del año 2014, su representada toma conocimiento y presenta con fecha 05 de agosto del año 2015 el primer reclamo directamente a la demandada, para lo cual con fecha 02 de febrero del año 2016, suspendiéndose así la prescripción según el artículo 26 inciso segundo de la ley 19.496 recibió respuesta por parte de la demandada de forma negativa no reconociendo, el doble cobro que se realizó del IVA, todos estos reclamos se acompañan en esta presentación. Es decir la facturas acompañadas solo fundamentan el mal cobro que realizó la contraria, y que revisando los cuadros explicativos del libelo se puede apreciar claramente el cobro mal efectuado, y darse cuenta que las facturas no son el único documentos en el cual se fundamenta esta acción. También se alega

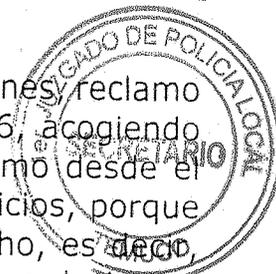


por el actor que el reclamo ante Subsecretaria de Telecomunicaciones y reclamo N° 486613, fue contestado con fecha 17 de mayo del año 2016, acogiendo parcialmente, en atención, a que solo se puede acoger el reclamo desde el mes de noviembre, no desde los inicios de la prestación de servicios, porque el plazo es de 6 meses desde la toma de conocimiento del hecho, es decir, desde el mes de noviembre, diciembre, enero. Pero esto no quiere decir que las demás facturas estén correctas. Se señala en definitiva que la acción se funda en el mal cobro, que se habría generado a raíz del consumo de un Servicio Telefónico amparado por un contrato firmado por el demandado y el demandante, proveedor del servido contratado, según consta de los documentos de autos, motivo por el cual las facturas que el demandado alega prescritas, y acompañadas no son el único documento o antecedente de que han servido de fundamento a esta parte para demandar. De esta manera, los contratos de prestación de Servicio telefónicos dan clara cuenta de la existencia de una figura jurídica de índole convencional entre las partes. Por tanto, encontrándose la relación causal en el contrato suscrito entre los litigantes y no sólo en las facturas, las acciones que emanan de aquél que prescriben en el plazo de 6 meses desde que se hicieron exigibles, por lo cual las devoluciones que se cobran en estos autos no se encuentran prescritas. En cuanto al derecho, cita la Ley 19.496, artículos 26 inciso 2°, 18, 16 B y 50 A inciso 2°, como también Jurisprudencia, solicitando en definitiva se niegue lugar a la excepción.

3. Que el Tribunal desechará la excepción de prescripción parcial de la acción infraccional opuesta por la parte querellada y demandada civil, desde que como aparece del libelo, lo que se alega y ha sido sometido a su conocimiento, es el incumplimiento sistemático por el prestador del servicio de las obligaciones a que se obligó con el consumidor en virtud del contrato de tracto sucesivo que les une. De este modo, debe analizarse la controversia analizando el cumplimiento de las obligaciones de las partes durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus modificaciones, debiendo establecerse, en definitiva, si en lo que atañe a los cobros indebidos que se alegan, ha resultado efectiva su improcedencia conforme las estipulaciones pactadas. De este modo, no se trata de una conducta particular susceptible de analizarse individualmente, mes a mes, como pretende la defensa y que permita declarar la prescripción de algunas de ellas, desde que lo que se cuestiona y alega es el incumplimiento del contrato durante toda su vigencia, en un determinado sentido, siendo por todo lo indicado inadmisibles la declaración parcial de la prescripción que alega. En efecto, al encontrarnos ante un conflicto por incumplimiento contractual sistemático de un contrato de tracto sucesivo, se hace plausible y necesaria la revisión del mismo durante toda su vigencia, para determinar si se han cumplido o no las obligaciones de la partes, conforme lo convenido en ese lapso.

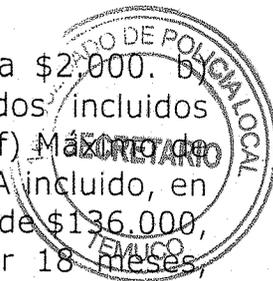
EN CUANTO AL FONDO.-

4. Que se ha iniciado causa Rol N° 239.799-G-C, en virtud de la querrela infraccional deducida por **LEONARDO VALDERRAMA PACHECO**, ya individualizado, en representación de **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L.**, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, representada por doña **Miriam Rita Pulgar Sepúlveda**, fundado en que su representada firmó contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con fecha 03 de febrero del año 2014, con la empresa Entel PCS ; que el contrato firmado por su representada consistían en un plan telefónico llamado "MY PYME 9", el



que tenía las siguientes características: a) Cargo fijo por línea \$2.000. b) Monto mínimo facturable \$136.620 IVA incluido. c) Segundos incluidos 118.800. d) SMS incluidos por línea 30. e) Mínimo de líneas 2. f) Máximo de líneas 9. g) Dos bolsas de internet por \$5.990 cada una con IVA incluido, en total la suma de \$11.980; que en virtud de este contrato el valor de \$136.000, incluiría el impuesto al valor agregado; plan contratado por 18 meses, mediante sistema de gestor, con equipos costo cero. Señala el actor, que se facturan cobros adicionales que están demás, pese a ser lo servicios controlados por gestor. Afirma, que su plan mensual es de \$148.600, desglosado de la siguiente forma: correspondiente al plan \$136.620; dos bolsas de internet por \$5.990.- cada una con IVA incluido con un total de la suma de \$11.980. Total \$148.600 con IVA, suma que debió pagar mensualmente. Agrega que como este contrato era para empresas, se solicitó 7 líneas telefónicas, además fue firmado por el plazo de 18 meses, el que fue prorrogado hasta diciembre del año 2015. El contrato se fue cumpliendo mes a mes, **pero sin darse cuenta**, hasta ahora, el cobro que demuestra con las facturas acompañadas en un otrosí de esta demanda, que mantienen el precio del plan más otros costos por separado y agregando nuevamente el IVA (impuesto al valor agregado). Se señala que con esta situación extraña y perjudicial para su representada se hicieron lo reclamos pertinentes, así con fecha 05 de agosto de 2015, presentó el primer reclamo directamente a la demandada, para lo cual con fecha 02 de febrero de 2016, recibe una respuesta negativa no reconociendo, el doble cobro que se realizó del IVA, todos estos reclamos se acompañan a esta presentación. Que con fecha 14 de marzo de 2016, se presenta reclamo ante Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo n° 486613, contestado con fecha 17 de mayo de 2016, acogiendo parcialmente su reclamo en atención, a que solo se puede acoger el reclamo desde el mes de noviembre, no desde los inicios de la prestación de servicios, porque el plazo es de 6 meses, desde la toma de conocimiento del hecho, es decir, desde el mes de noviembre, diciembre, enero. Se afirma que esta resolución no quiere decir que las demás facturas estén correctas, por el contrario, desde el primer mes de facturado su plan se le cobraba el IVA (impuesto al valor agregado) dos veces. Por lo anteriormente expuesto, es que su representado se ha visto en la obligación de recurrir ante los Tribunales de Justicia, ello en razón, de que la demandada no ha dado ninguna respuesta satisfactoria. Es por todo esto que con fecha 18 de febrero de 2016, su representada toma la decisión de cambiarse de compañía Telefónica, ahora, con contrato de prestación de servicios con la empresa WOM, todo esto sin dejar pasar que la demandada continúa emitiendo facturas de cobros a su representada, como se prueba con los documentos que se acompañan en un otrosí de esta presentación. Se señala que se ha vulnerado en la especie, el artículo 23 inciso 1°, 24 inciso 1°, 26 inciso 1°, de la Ley 19.496, por lo que se solicita sea acogida la querrela, con costas.

Que, a continuación, se deduce demanda civil de indemnización de perjuicios por **LEONARDO VALDERRAMA PACHECO**, ya individualizado, en representación de **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L.**, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, representada por doña **Miriam Rita Pulgar Sepúlveda**, también individualizados, fundado en los mismos hechos en que funda su demanda, y se indica que la actuación del proveedor querrellado y ahora demandado le ha ocasionado los siguientes daños. Daño Emergente. Se señala que el proveedor demandado adeuda a la empresa que representa el actor la suma de \$ 543.599, según el siguiente detalle:



Documento cuatro - 204 -



AÑO 2014	COBRO FACTURADO	PLAN ACORDADO O IVA INCLUIDO	EXCESO COBRADO
ENERO	0	0	0
FEBRERO	\$211.868.-	\$148.600.-	\$63.268.-
MARZO	\$148.610.-	\$148.600.-	\$10.-
ABRIL	\$148.806.-	\$148.600.-	\$204.-
MAYO	\$151.056.-	\$148.600.-	\$2.456
JUNIO	\$148.611.-	\$148.600.-	\$11.-
JULIO	\$149.107.-	\$148.600.-	\$507.-
AGOSTO	\$149.005.-	\$148.600.-	\$405
SEPTIEMBRE	\$148.610.-	\$148.600.-	\$10.-
OCTUBRE	\$148.859.-	\$148.600.-	\$259.-
NOVIEMBRE	\$149.357.-	\$148.600.-	\$757.-
DICIEMBRE	\$151.762.-	\$148.600.-	\$3.162.-
		TOTAL COBRADO	\$71.049.-

AÑO 2015	COBRO FACTURADO	PLAN ACORDADO IVA INCLUIDO	EXCESO COBRADO
ENERO	\$148.606.-	\$148.600.-	\$6.-
FEBRERO	\$162.609.-	\$148.600.-	\$14.009.-
MARZO	\$175.317.-	\$148.600.-	\$26.717.-
ABRIL	\$181.654.-	\$148.600.-	\$33.054.-
MAYO	\$164.316.-	\$148.600.-	\$15.716.-
JUNIO	\$163.040.-	\$148.600.-	\$14.716.-
JULIO	\$201.253.-	\$148.600.-	\$52.653.-
AGOSTO	\$162.617.-	\$148.600.-	\$14.017.-
SEPTIEMBRE	\$242.706.-	\$148.600.-	\$94.106.-
OCTUBRE	\$242.606.-	\$148.600.-	\$94.006.-



doscientos cinco - 205 -



NOVIEMBRE	\$242.598.-	\$148.600.-	\$93.998.-
DICIEMBRE	\$168.152.-	\$148.600.-	\$19.552.-
		TOTAL COBRADO	\$472.550.-

TOTAL AÑO	EXCESOS COBRADOS
AÑO 2014	\$71.049.-
AÑO 2015	\$472.550.-
TOTAL DAÑO EMERGENTE	\$543.599.-

Por tanto por este ítem se evalúa en la suma total \$543.599.- por todos los meses de excesivo cobro, todo comprobado con el set de facturas que se acompañan en un otrosí de esta presentación. **LUCRO CESANTE.-** Por este concepto, indica el actor su representada ha dejado de percibir ingresos dada su actividad, ya que los meses en que existía unos días de atraso en el pago el servicio se cortaba por completo, no poder realizar llamado alguno, a pesar de ser este un estudio jurídico donde los llamados son constantes y diarios y evidentemente necesarios. Con todo, el monto de este lucro cesante, que esta parte reclama es el 2% de intereses de cada cobro excesivo de los años 2014 a 2016, según la siguiente tabla explicativa, dando el total la suma de \$128.180.- según las tablas explicativas.

CATIDAD DE MESES	PORCENTAJE MENSUAL	TOTAL
FEBRERO DE 2014 A MAYO DE 2016, NOS DA 27 MESES	2%	54%

AÑO 2014	EXCESO COBRADO	PORCENTAJE	TOTAL
ENERO	0		
FEBRERO	\$63.268.-	54%	\$34.164.-
MARZO	\$10.-	52%	\$5.-
ABRIL	\$204.-	50%	\$102.-
MAYO	\$2.456.-	48%	\$1.178.-
JUNIO	\$11.-	46%	\$5.-
JULIO	\$507.-	44%	\$223.-
AGOSTO	\$405.-	42%	\$170.-



los cuarenta seis

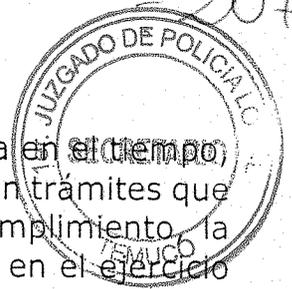


SEPTIEMBRE	\$10.-	40%	\$4.-
OCTUBRE	\$259.-	38%	\$98.-
NOVIEMBRE	\$757.-	36%	\$272.-
DICIEMBRE	\$3.162.-	34%	\$1.075.-
		TOTAL COBRADO	\$37.296.-

AÑO 2015	EXCESO COBRADO	PORCENTAJE	TOTAL
ENERO	\$6.-	32%	\$1.9.-
FEBRERO	\$14.009.-	30%	\$4.202.-
MARZO	\$26.717.-	28%	\$7.480.-
ABRIL	\$33.054.-	26%	\$8.594.-
MAYO	\$15.176.-	24%	\$3.771.-
JUNIO	\$14.716.-	22%	\$3.237.-
JULIO	\$52.653.-	20%	\$10.530.-
AGOSTO	\$14.017.-	18%	\$2.523.-
SEPTIEMBRE	\$94.106.-	16%	\$15.056.-
OCTUBRE	\$94.006.-	14%	\$13.160.-
NOVIEMBRE	\$93.998.-	12%	\$11.279.-
DICIEMBRE	\$19.552.-	10%	\$1.955.-
ENERO 2016	\$20.404.-	8%	\$1.632.-
FEBRERO 2016	\$73.129.-	6%	\$4.387.-
MARZO 2016	\$27.997.-	5%	\$1.399.-
ABRIL 2016	\$27.997.-	4%	\$1.119.-
MAYO 2016	\$27.997.-	2%	\$559.-
		TOTAL COBRADO	\$90.884.-

TOTAL AÑOS	LUCRO CESANTE
AÑO 2014	\$37.296.-
AÑO 2015 Y 2016	\$90.884.-
TOTAL	\$128.180.-





DAÑO MORAL: Se sostiene que reflejo en la frustración sufrida en el tiempo, sin recibir una respuesta satisfactoria, de perder horas y horas en trámites que son de exclusiva responsabilidad del demandado por su incumplimiento, la rabia y el constante cansancio mental de haber sido vulnerada en el ejercicio de una simple compra, que por un hecho absolutamente imputable y responsable al demandado, que a la fecha no ha querido subsanar, ni a lo menos dar cumplimiento del contrato, avaluando por esta parte el daño o dolor de afección o daño moral en la suma \$ 2.000.000.- (Dos millones de pesos). Respecto del daño moral, se sostiene que "El daño moral es de índole netamente subjetivo y su fundamento se encuentra en la propia naturaleza de la psicología efectiva del ser humano, de manera que puede decirse que tal daño se produce siempre que un hecho externo afecta a la integridad física o moral del individuo, y por lo tanto, la apreciación pecuniaria de éste debe considerarse por entero entregada a la apreciación discrecional del juez, pues dada su naturaleza es inconcuso que no puede ni quiere ser acreditada." (Revista de Derecho y Jurisprudencia, tomo LVIII, segunda parte, sección cuarta, pág. 374).- Se sostiene que los hechos que se han descrito en la querrela, han afectado severamente sus intereses como consumidor de años en esta región en donde Entel PCS, querrellado y demandado, no tuvo ni la más mínima respuesta, ya que conociendo o no debiendo menos que conocer sus obligaciones relativas a sus prestación de un servicio, en especial en lo que dice relación con el cobro excesivo hacia sus clientes, lo ha dejado en una situación de desamparo absoluto, puesto que esta "gran telefónica", con su actitud no ha querido dar solución a este problema, que si bien para ellos puede ser menor, importa un desembolso importante, no tanto en lo económico sino para que este hecho no se vuelva ocurrir en nuestro país, esto último de naturaleza invaluable, lo que nos hace sentir menoscabados como persona, debiendo tener presente además su señoría, toda la intranquilidad que le ha causado y a su grupo de trabajo, que se sienten desprotegidos ante la opulencia y prepotencia de quien es más poderoso. Se sostiene que ENTEL PCS no tuvo el cuidado que el Código Civil señala en su artículo 44 "Que es la falta de aquella esmerada diligencia que un hombre juicioso emplea en la administración de sus negocios importante" y no tuvo el celo de tener más procesos de resguardo y diligencia a la hora de cobranza excesiva, sin embargo, y a la luz de este lamentable suceso se ha dado cuenta de que los medios de control y seguridad y más aún protección de esta gran empresa con lo es Entel PCS, no son para ellos los clientes, sino que lisa llanamente están para resguardar sus propios intereses comerciales frente a hurtos engaños y robos que puedan sufrir, y por la inexistente preocupación o voluntad de resarcir de manera espontánea, los perjuicios que se le ocasionó, y que les afectan hasta el día de hoy; ello de la mano con toda tramitación posterior que con lleva, entre otros viaje a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a tribunal etc., bajo estas consideraciones estima el daño moral en la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos) o la cantidad que vuestra S.S. estime pertinente, de acuerdo al mérito del proceso. En consecuencia, el monto de la indemnización de perjuicio que por este acto demanda, es la cantidad \$554.599 por daño emergente y por concepto de lucro cesante la suma de \$128.180, más daño moral en la suma de 2.000.000, demandando así la suma total por concepto de indemnización de perjuicios la suma de \$2.682.779 (dos millones seiscientos ochenta y dos mil setecientos setenta y nueve), o lo que se estime pertinente, de acuerdo al mérito del proceso con costas. En cuanto al derecho, cita los artículos 18, 19, 20, de la Ley 19.496; artículo 2316 y 2329 y siguientes del Código Civil; artículo 254 del Código de Procedimiento

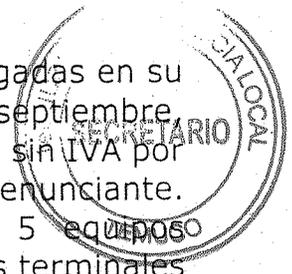


Civil y demás disposiciones legales que regulan la materia, ~~todo lo~~ anteriormente más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, todo con costas.



5.- Que a fojas 73 y siguientes, el abogado don **CLAUDIO ERNESTO ZHENDER GILLIBRAND**, en representación de **ENTEL TELECOMUNICACIONES**, contesta en subsidio de la excepción de prescripción opuesta en lo principal de esta presentación, y para el improbable caso que sea rechazada, solicitando desde ya se rechacen la querrela y demanda civil, en atención a las consideraciones que siguen: Según sus registros el ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L, con fecha 3 de febrero de 2014, se portó a ENTEL PCS y en ese acto celebró **Contrato De Suministro De Servicios De Telefonía, Anexos Respectivos y Contrato de Arrendamiento con Opción De Compra De Equipos Celulares**. Los servicios de suministro de telefonía móvil contratados para las 7 líneas telefónicas de la empresa denunciante, correspondieron al plan denominado MI PYME 9. Ahora bien, dicho plan telefónico, de acuerdo al Anexo B del Contrato de suministro de servicios de telefonía móvil, tenía un cargo fijo mensual por línea telefonía de **\$2.000**; un monto mínimo facturable de **\$136.620**, que incluye 118.800 segundos para todas las líneas telefónicas (1.980 minutos) y 30 SMS. Todos los valores anteriormente indicados contemplaban IVA. Conjuntamente a lo anterior, dicho plan contemplaba la posibilidad de exceder el monto mínimo facturable y por tanto se estableció un valor para el minuto adicional en caso de excederse. Por otra parte, se explica que los servicios contratados tenían habilitados ciertos servicios adicionales, los cuales si eran utilizados por los usuarios de las líneas telefónicas serían facturados de forma adicional, a modo ejemplar: roaming internacional, mensajes multimedia, etc. En este contexto, se señala que es fundamental explicar también en qué consiste el monto mínimo facturable. Al respecto se debe tener presente que para realizar el cálculo **del monto mensual facturable se contabilizan o suman los minutos utilizados por las 7 líneas telefónicas**. De esta forma, la suma de todos los minutos utilizados podía arrojar un monto menor o mayor al mínimo facturable de \$136.620 IVA incluido. En el primer de los casos, si la suma total de los minutos utilizados daba un valor menor al mínimo facturable, ENTEL PCS detallaba el monto efectivamente consumido y posteriormente facturaba la diferencia hasta llegar al monto mínimo acordado. De lo contrario, es decir, si la empresa sobrepasaba el monto mínimo facturable, se cobra el total de éste y los minutos adicionales consumidos, según el valor correspondiente. En este caso, el minuto adicional era de \$1,15. En este contexto, su representada facturó de manera correcta desde el inicio del contrato los servicios prestados por ENTEL PCS y utilizados a satisfacción de la empresa denunciante. Por tanto, respecto de los supuestos cobros excesivos se hacer presente que las afirmaciones efectuadas por la denunciante son totalmente apartadas de la realidad, y corresponden a un desconocimiento y falta de comprensión del documento de cobro por parte de la propia actora y de su representante legal. Ahora bien, para ejemplificar la correcta emisión de las facturas, esta parte explicará el desglose de lo facturado el día 16 de octubre de 2015, correspondiente al tráfico del 01 al 30 de septiembre de 2015, documento N° 25099332, por el monto de \$242.706.-Se indica, además, que debe recordarse al representante legal que con fecha 6 de agosto de 2015 se comunicó telefónicamente con su representada y solicitó 7 equipos telefónicos en modalidad de arriendo con opción de compra, de los cuales dos de ellos tenían cuota inicial. De esta forma, pactó con su representada que la cuota inicial de



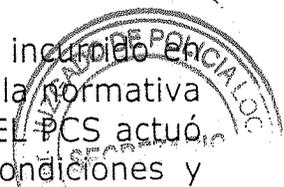


cada uno de los equipos telefónicos sería cobrada en 3 cuotas cargadas en su facturación. Por tanto, en las facturas correspondientes al mes de septiembre, octubre y noviembre de 2015 se ve reflejado el cobro de \$67.227.- sin IVA por concepto de cuotas inicial de 2 equipos celulares adquiridos por la denunciante. Conjuntamente a lo anterior, el representante legal solicitó 5 equipos telefónicos en modalidad de arriendo con cuota inicial cero. Dichos terminales telefónicos fueron enviados por su representada y recepcionados por la denunciante, quien los utilizó de forma constante y continua, no pudiendo desconocer dicha contratación y por tanto el cobro efectuado por su representada. Los equipos adquiridos en modalidad de arriendo, fueron los siguientes: Equipo NOKIA 220 Black serie 351708069170929; Equipo NOKIA 220 Black serie 351708069185034; Equipo NOKIA 220 Black serie 351708069185497; Equipo NOKIA 220 Black serie 351708069188186; Equipo NOKIA 220 Black serie 351708069188269; Equipo SAMSUNG GRAN PRIME LTE serie 358188061193794; Equipo SAMSUNG GRAN PRIME LTE serie 358188061514379. Que todos los puntos o ITEMS anteriormente indicados si son sumados dan un total de \$203.955.- sin IVA y por tanto en él se debe sumar el IVA arrojando un total de \$242.706.- Que respecto al Reclamo con Insistencia presentado por la empresa denunciante y posterior Resolución Exenta emitida por SUBTEL en relación a dicho reclamo, se sostiene que lo que en definitiva decide acoger el reclamo interpuesto por la actora de estos autos, ordenando a su representada a dejar sin efecto todo lo que diga relación con tráfico adicional de voz/y datos desde el 18 de noviembre de 2015 (y no tomar en cuenta los otros reclamos por ser extemporáneos) cabe hacer presente que la única razón por la cual dicha Subsecretaría acogió la insistencia presentada por el ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L, fue la falta de prueba presentada por ENTEL PCS y que no es que haya dado al consumidor sino que se condenó a su representada por falta de prueba que permitiera desvirtuar los dichos o afirmaciones efectuadas por el reclamante. En este contexto, dicha Resolución Exenta no sirve de base para presumir la responsabilidad de su representada en los hechos discutidos en estos autos. Sin perjuicio, de lo anterior, y con el único fin de dar cumplimiento a dicha resolución, su representada emitió 3 Notas de Crédito rebajando lo ordenado por SUBTEL, dentro de los plazos indicados por dicha Subsecretaría, cuestión que fue debidamente comunicada a la denunciante. Finalmente, se hace presente que las facturaciones desde el mes de marzo de 2016 a la fecha, corresponden a las cuotas mensuales pendientes de pago de los 7 equipos móviles adquiridos en modalidad de arriendo, las cuales se han devengado en atención a la portabilidad efectuada por el denunciante perdiendo el beneficio. Por tanto, mi representada seguirá facturando dichas cuotas hasta el cumplimiento de los 18 meses por el cual se pactó el contrato de arrendamiento de dichos terminales telefónicos. En conclusión, es imposible sostener que ENTEL PCS ha infringido la ley del consumidor, toda vez que ha respetado cabalmente lo pactado con ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L y ha actuado de forma diligente frente a cada uno de los requerimientos presentados. En definitiva, entonces, se estima que los hechos descritos en su presentación constituyen una infracción al artículo 23 de la ley N°19.496, lo que no resulta efectivo.

A continuación, a fojas 75 y siguientes, el abogado don **CLAUDIO ERNESTO ZHENDER GILLIBRAND**, en representación de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, contesta la demanda civil deducida por ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L., donde se solicita que se condene a ENTEL PCS al pago de una indemnización ascendente a la suma total de \$2.682.779.- Al respecto, se sostiene por la defensa, la absoluta improcedencia de la acción civil entablada en estos autos, y los monto pretendidos por el denunciante y



demandante civil, argumentando para ello: a) ENTEL PCS no ha incurrido en responsabilidad infraccional. Su obrar se ajustó correctamente a la normativa legal, y como se ha explicado latamente en "Los Hechos", ENTEL PCS actuó en todo momento diligentemente, respetando los términos, condiciones y modalidades de los servicios ofrecidos, actuando diligentemente en todo el proceso de contratación y de atención a clientes. En este contexto, no existiendo responsabilidad infraccional mal puede haber responsabilidad civil, ya que ésta es una consecuencia necesaria de la anterior. b) Para el improbable caso que S.S. estime que se ha incurrido en responsabilidad infraccional y corresponde la respectiva indemnización de perjuicios, es preciso señalar que para que proceda la indemnización de los "daños", éstos al menos deben ser ciertos, directos y deben probarse. Así lo establece la Ley, la doctrina y la jurisprudencia. Que el daño sea cierto, implica que debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización de perjuicios, no debe ser eventual; que sea directo implica que el daño debe ser una consecuencia cierta y necesaria del hecho que lo provoca, cuestión que deriva del artículo 1558 del Código Civil, y además que deba probarse, no es más que una derivación del requisito establecido en el artículo 1698 del Código Civil, esto es, corresponde probar los hechos a quien los alega. c) Con respecto al daño emergente, la denunciante solicita se condene a su representada al pago de la suma de \$543.599.- Lo anterior corresponde a una petición totalmente errada, toda vez que la justificación para solicitar dicha indemnización se basa en los supuestos cobros excesivos en sus facturaciones mensuales. Se insiste por la defensa que no existiría ningún error de facturación, por lo que no hay daño emergente, haciéndose presente que se emitieron 2 notas de crédito por el monto total de \$309.127, en virtud del cumplimiento de Resolución Exenta dictada por SUBTEL, procedimiento que se inició por un reclamo presentado por la demandante civil de estos autos y fundado en los mismos antecedentes que la presente acción. Que en cuanto al lucro cesante por la suma \$128.180, se aduce que tal petición es totalmente incomprensible y antojadiza, toda vez que se fundamenta en lo que se habría dejado de percibir por la supuesta suspensión de los servicios, por no pago de las facturaciones. Al efecto, se dice que la suspensión de los servicios (cuestión no acreditada en estos autos) se debería a un hecho exclusivamente imputable a la propia demandante, esto es, el no pago de su cuenta en los plazos máximos para efectuar dicha gestión. En segundo lugar, el cálculo para determinar el supuesto lucro cesante no tiene relación alguna con el fundamento de éste (supuesta suspensión de los servicios por no pago de las facturas), sino que establece una tasa de interés por los supuestos cobros excesivos. Por último, y en lo relativo al daño moral se hace valer como primera alegación, la falta de legitimidad activa de don LEONARDO VALDERRAMA PACHECO para solicitar una indemnización de perjuicios por daño moral en los términos planteados. Se señala que el Sr. Valderrama pretende que se le indemnicen daños que habría sufrido la empresa que éste representa, lo que incrementaría su patrimonio personal a costas de supuestos daños que habría sufrido una persona jurídica. A mayor abundamiento se indica que la demandante civil es la empresa ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L, por lo que un supuesto daño causado al representante legal de la demandante civil, don LEONARDO VALDERRAMA PACHECO, no es procedente. Lo anterior, queda acreditado en virtud de los términos y justificación del supuesto daño moral, toda vez que se justificaría en el supuesto sufrimiento, pérdida de tiempo, cansancio mental, etc. del representante legal, y no en el supuesto hipotético de daño a la imagen de la empresa demandante, que hubiera sido la forma correcta de solicitar el daño moral en la especie, cuestión que no ha ocurrido. Sin perjuicio de lo anterior,



se sostiene que en todo caso el daño es completamente improcedente, atendido el concepto de este tipo de daño, normalmente concebido como "el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o efectos o en su calidad de vida" (ALESSANDRI, De h Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil Chileno, Santiago: Imprenta Universitaria, 1943, pág. 220). Además, se indica que este debe probarse, citando jurisprudencia. En estos autos es claro que no ha existido ninguna lesión de un bien personal, por lo tanto no es procedente una demanda por daño moral; agregándose que no estamos tampoco en presencia de un daño significativo, por tanto, la noción de daño excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común, citando el Tratado de Responsabilidad Extracontractual del profesor Barros; y citando Jurisprudencia. Finalmente, en virtud del artículo 1698 del Código Civil, se afirma que corresponde probar los hechos a quien los alega, por ende los denunciante y demandante civiles de autos deberá probar los hechos por él alegados, y en especial deberá acreditar los supuestos perjuicios que señala haber sufrido, con los requisitos de certidumbre, y relación de causalidad necesarios para que éstos prosperen. En fin, se dice, deberá probar todos los supuestos daños que dice haber sufrido y cuya indemnización pretende, así como los demás elementos de la responsabilidad civil, debiendo negarse lugar a la demanda civil, con costas.

6. Que, a fojas 170 y siguientes, la parte querellante y demandante civil **ESTUDIO JURIDICO VALDERRAMA E.I.R.L.** rinde la siguiente **prueba documental**: **1.-** de fojas 4 a la 30, set de 26 facturas emitidas por Entel PCS Comunicaciones. **2.-** a fojas 31, comprobante de requerimiento de la parte demandante a la demandada. **3.-** a fojas 32, copia simple de respuesta emitida por la demandada al demandante. **4.-** a fojas 33 y 34, copia de respuesta de reclamo de fecha 10 de febrero de 2016. **5.-** a fojas 35, Copia de reclamo emitido por el Estudio Jurídico Valderrama, a la Subsecretaría de Telecomunicaciones. **6.-** a fojas 36, formulario de reclamo, n° de solicitud 486613. **7.-** a fojas 38, formulario de reclamo, n° de solicitud 481979. **8.-** a fojas 39 y siguientes, respuesta de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. **9.-** a fojas 45, copia de contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra. **10.-** a fojas 47 y siguientes, copia del anexo de planes, servicios y tarifas planes mi Pyme, emitido por Entel PCS. **11.-** a fojas 53, copia del contrato de suministro de servicio público telefónico móvil.

7.- Que, a fojas 172 y siguientes la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente **prueba documental**: **1.-** a fojas 85 y siguientes, copia de solicitud de portabilidad de fecha 03 de febrero de 2014, por 7 n° telefónico de propiedad del denunciante a ENTEL PCS. **2.-** a fojas 87 y siguientes, copia de contrato de suministro de servicio público telefónico móvil de fecha 03 de febrero de 2014, entre las partes. **3.-** a fojas 90 y siguientes, anexo B, a contrato de suministro ya referido. **4.-** a fojas 94 y siguientes, copia de anexo de contrato mandato para la administración de plataforma de atención, de fecha 03 de febrero 2014. **5.-** a fojas 96 y siguientes, copia de contrato de arrendamiento de equipo telefónico con opción de compra de fecha 03 de febrero de n2014, entre las partes. **6.-** a fojas 97, copia de cuenta corriente de estudio Jurídico Leonardo Valderrama Pacheco en el que consta los montos facturado pagado y adeudados a la fecha por el denunciante. **7.-** a fojas 98 y siguientes, copia de factura n° 24936079, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 31 de agosto de 2015. **8.-** a fojas 107 y siguientes, copia de factura n° 25099332, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 30 de septiembre de 2015. **9.-** a fojas 116 y siguientes, copia de factura n° 255250486, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 31 de octubre

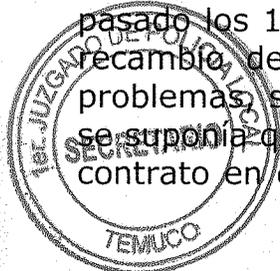
de 2015. **10.-** a fojas 124 y siguientes, copia de factura n° 25402666, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 30 de noviembre de 2015. **11.-** a fojas 132 y siguientes, copia de factura n° 25582683, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 31 de diciembre de 2015. **12.-** a fojas 139 y siguientes, copia de factura n° 25713906, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 31 de enero de 2016. **13.-** a fojas 151 y siguientes, copia de factura n° 25869585, que corresponde al periodo de facturación del 1 al 29 de febrero de 2016. **14.-** a fojas 157 y siguientes, copia carta de respuesta de fecha 24 de marzo de 2016, enviada por ENTEL PCS, por reclamo con insistencia n° 486613, presentado por el denunciante ante SUBTEL. **15.-** a fojas 160 y siguientes, copia Resolución exenta n° 6465/16 de fecha 17 de mayo de 2016, emitida por Subtel. **16.-** a fojas 164, carta enviada por ENTEL PCS a Estudio Jurídico querellante informando el cumplimiento de lo ordenado por Subtel. **17.-** a fojas 165, copia de nota de crédito n° 3506335 de 23 de mayo de 2016, por \$10.850.- **18.-** a fojas 166, Nota de crédito n° 3506336 de 24 de mayo de 2016 por \$56.109.- **19.-** a fojas 167, Copia nota de crédito n° 3506334 de fecha 23 de mayo de 2016 por \$142.168.- **20.-** a fojas 168, copia del estado de deuda por facturar de equipos telefónicos contratados en modalidad de arriendo por el denunciante. **21.-** a fojas 169, copia de registro de portabilidad de las 7 líneas telefónicas del denunciante de fecha 19 de febrero de 2016.

8.- Que a fojas 174 y siguientes, la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 174 de doña **LIDIA ELENA LÓPEZ GARCÍA**, chilena, casada, egresada de la carrera de derecho, 59 años, cédula nacional de identidad n° 8.106.100-9, domiciliada en la comuna de Freire, Avenida Estación n° 48, quien expone que ella conoce los hechos en forma parcial de acuerdo a lo que ella hace o ha visto, pero no por eso menos objetivo, ella trabaja como secretaria para el Estudio Jurídico Valderrama, se refiere en forma parcial y objetiva, ella como secretaria lleva la parte informativa es decir el movimiento del estudio, tiene acceso a todo lo que es la información de correo, proveedores y todo lo que es recepción de correspondencia y toda la documentación pasa por sus manos y después al jefe, por lo que siempre está teniendo información, en el estudio jurídico trabaja hace 2 años, entre esos ella recibe todo tipo de información como facturas, boletas, e inclusive le corresponde redactar documentos, contentar correos, y dentro de esas funciones ella calendariza los pagos y las ingreso al correo a fin de recordar a la parte administrativa los pagos, en cuanto a las boletas emitidas por ENTEL, siempre se pudo percatar que los montos eran distintos nunca eran igual, **cree que había un valor** base de \$136.000.- algo así a pagar, cree que ese era el monto base, porque al momento que llegaban las boletas ella compara los precios e inclusive llegó a ver boletas hasta de \$190.000.- los valores eran variados, desconoce porqué, a raíz de esta situación se presentaron diferentes inquietudes de parte del estudio, en cuanto la administradora comenzó hacer reclamos al call center para aclarar la situación de variación de los montos, **ya que lo que ella sabe es que al contratar el plan se había contratado con IVA incluido, es lo que siempre se conversó y se dijo,** por eso se presentó esa extrañeza, desconoce si fue algún ejecutivo de ENTEL a conversar la situación, también le tocó ver la información después cuando la administradora doña Espitania Mardones hizo el reclamo a Subtel, este reclamo se dio a la base de que no se dio una respuesta por parte de ENTEL, por eso se escaló hacia Subtel, teniendo ella conocimiento del reclamo realizado a Subtel, no sabe quien recibió la respuesta de Subtel, no sabe si la administradora, solo que se recibió la





respuesta, donde le dijeron que se habían resuelto no seguir cobrando por parte de ENTEL, y que en el fondo debía alegarse vía judicial los valores que se sostenían, **si eran con IVA o no**. Indica que no conoce el contrato en que constan las prestaciones que se discuten, dice que nunca ha visto el contrato. Contrainterroga indica que desconoce las condiciones del contrato, pero señala que siempre escuchó a la parte que maneja la administración o pago del estudio, así como al representante legal de estudio jurídico, que ese plan se contrató con los valores IVA incluido, desconoce el monto exacto de ese contrato pero los valores que comenzaron a llegar e esas facturas representaban el valor x más IVA, y de esos dicho sí fue testigo y tiene conocimiento. Acto seguido, comparece a fojas 175, doña **ESPITANIA DEL ROSARIO MARDONES GAETE**, chilena, casada, profesora, edad 54, cédula nacional de identidad 9.233.252-7, domiciliada en Temuco, callejón Carmine n° 025, quien expone que trabaja como administradora y jefa de personal del estudio jurídico Leonardo Valderrama E.I.R.L., ubicado en calle Balmaceda n° 396, Temuco, hace 5 años y que se contrató el plan con la empresa en cuestión ENTEL PCS, no recuerda específicamente la fecha, pero cree que en enero de 2014, hizo un análisis de una factura que llegó, que no se recuerda, este análisis se hizo porque era más aumentada la factura de lo que debiera ser, en relación a las anteriores, no entendió el desglose que fue haciendo y fue analizarla junto con su jefe don Leonardo Valderrama y juntos las analizaron y no las entendieron, **puesto que según sus análisis se estaba cobrando dos veces el valor del IVA que ya se entendía aplicado en el valor del plan que ellos contrataron**, y al llamarles esto la atención llamaron a ENTEL, se contactaron con un ejecutivo, no recuerda su nombre y le pidieron que les fuera explicando de acuerdo a la factura que él tenía en su sistema, valor por valor; pero la explicación no fue satisfactoria, por lo tanto se quedaron igual con la duda, razón por la cual su jefe le pidió que fuera a las oficinas de ENTEL en Temuco, para que explique alguien en persona, se dirigió a las oficina de ENTEL en Avenida Alemania con Hochstetter, y la respuesta tampoco le fue clara, ósea, no le aclararon nada; que lo siguieron analizando con el jefe y se dio cuenta que las facturas siguientes seguían con el mismo valor, por lo que siguió llamando al call center de ENTEL, pidiendo que de nuevo analizaran y le explicaran los valores que aparecían en la factura y no hubo respuesta satisfactoria, se diluían en respuestas inconclusas, la verdad que se enredaban ellos mismos, y ante eso, de medir muchas explicaciones sin respuestas satisfactorias pasó el tiempo y un día su jefe don Leonardo decide establecer una demanda después de meses, los valores seguían aumentando de la factura, **y después hubo un intertanto donde compraron dos equipos celulares, uno se compró a la compañía ENTEL por \$19.990 y el otro fue costo cero**, y desgraciadamente parece que ENTEL no entendió y les cobraron esos celulares aplicándoles aproximadamente \$70.000.- casi \$80.000.- más al valor de la factura, en el fondo les cobraron \$240.000.- por los dos celulares, esto gatilló a que don Leonardo no quisiera más con ENTEL, también se hizo un reclamo por ésto y hasta el día de hoy afirman esto, porque no les habían escuchado ni dado soluciones a los problemas. Los celulares estaban incluidos en el plan inicial, solo se cambiaron por unos más modernos y de pagó nuevamente el costo de uno, y les informaron que el segundo era gratis, esto se hizo cuando ya habían pasado los 18 meses de haber firmado el contrato, y también les hicieron el recambio de 5 equipos básicos, costo cero para el cliente, eso no tuvo problemas, solo existió problemas con el cambio de celulares, porque el que se suponía que tenía costo cero se cobró. Interrogada acerca de si conoce el contrato en que constan las prestaciones que se discuten en esta causa, las

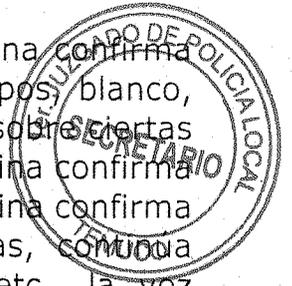


fechas en que se celebró y si alguna vez lo ha visto, responde la testigo que les dejaron una copia, que no es la del contrato mismo y una circular que decía que en los próximos días se iba hacer llegar un anexo del contrato, cosa que no llegó y lo fue a buscar, al hacer las consultas a la oficina de ENTEL, pero el contrato en sí no está en sus oficinas. Señala en definitiva la deponente que no conoce el contrato real de las prestaciones de servicio, solo lo escuchó. Eso sí, dice que sí conoce las prestaciones que se están discutiendo por cobro excesivo de IVA, el plan inicial era de \$136.000.- y fracción incluido IVA eso lo tiene súper claro porque estaba presente cuando la ejecutiva de ENTEL fue al estudio jurídico hacer el plan.

9.- Que, a fojas 186 y siguiente, corre acta de percepción de audio, cuyo tenor es el siguiente: Se inicia la percepción de audio de una duración 32:56 minutos, el que se percibe con gran interferencia y ruido de fondo. Se inicia la conversación identificando 2 voces, una femenina, que se identifica como Natalia Poblete... de Entel Empresas y otra voz masculina que se identifica como... Valderrama..., que este último indica que requiere cambiar sus equipos ya que estos le habían expirado desde el año... solicitando una cotización, la voz femenina pide unos momentos a fin de verificar cierta información confirmando si corresponde al estudio Jurídico ... Valderrama la información solicitada, añadiendo si requiera cotizar algún modelo especial, a lo que la voz masculina indica tener 7 equipos detallando ciertas características de cada uno... y señalando que 2 de ellos necesita actualizar señalando el modelo GALAXY 5 y los restantes costo cero, luego de unos segundos la voz femenina dice que los 5 que quedarían a costo cero como un Nokia... 220, la voz masculina agrega que no habría problema con lo ofrecido... la voz femenina señala que los otros equipos ... 5..., que le figuran con un plan de voz a \$ 319.990, a lo que la voz masculina pregunta si ese valor se puede pagar dentro de la boleta con cuotas, a lo que la voz femenina previa evaluación y luego de unos segundos responde no logrando percibir con claridad su respuesta, la voz masculina pide cotizar un modelo ..6... u otra alternativa más barata... luego de unos minutos (se escucha de fondo mucha interferencia)... la voz femenina retoma la conversación diciendo que lo que puede tomar por factura hasta \$240.000, y se cargarían en 3 cuotas de \$ 80, la voz femenina continua diciendo que el equipo que estaba revisando y hace algunos cálculos logrando percibir las cifras 990 menos 240... tendría que pagar 82 mil... que nuevamente realiza cálculos diciendo que tendría que pagar 69... cuando recibiera el equipo, agrega que si quisiera 2, \$5... tendría que..., la voz masculina confirma diciendo 260 en realidad. La voz femenina dice no lo que ella puede cargar es hasta 240 entre... luego no se percibe con claridad mencionado varias cifras entre 240 y 290 a lo que la voz masculina señala no es que sean 240 por equipo, la voz femenina señala no es por lote de equipos. La voz femenina sugiere una alternativa más baja señalando que el equipo SAMSUNG GALAXY PRIME GLTE que corre en 4G que sería mucho más rápido... procesador 1.5..., que con su plan actual queda en 129.990..., por 2 equipos 259.990 y al recibir pagar 19.990. La voz masculina pide le recomiende cotizar otro y pide confirmar si al pagar ese modelo es de \$20.000... a lo que la voz femenina confirma, la voz masculina pide comparar 2 modelos de celular el S5 y el GRAND PRIME, se produce una conversación mientras espera respuesta... que la voz femenina describe una serie de características de cada equipo no logrando percibir en el audio en detalle las características de cada uno. Luego de unos minutos la voz masculina confirma... quedarse con el GRAN PRIME, continua la conversación donde la voz femenina describe características del equipo no logrando percibir en el



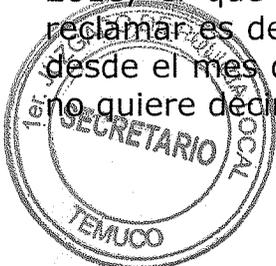
audio las características señaladas... nuevamente la voz masculina confirma quedarse con el GRAND PRIME... hablan de colores de los equipos blanco, plateado, etc..., luego de unos minutos continua la conversación sobre ciertas características... pidiendo 1 color blanco y... negros, la voz femenina confirma envíos... la voz masculina confirma que están bien... la voz femenina confirma la dirección en Temuco... Balmaceda... 396 esquina las Heras, comuna pidiendo nombre, números de contacto, correo electrónico, etc., la voz masculina pide confirmar envió... la voz femenina indica que recibiría un formulario en su correo electrónico, y que una vez firmado recibiría un llamado telefónico confirmando el despacho... se escucha la voz femenina que menciona el formulario... hoy día... a más tardar mañana... los equipos en la empresa. La voz femenina dice que se deben pagar los \$19.980 al llegar con los equipos. La voz femenina indica haber ingresado la información... dando el siguiente número de negocio 49195763, indica su correo n...@...cl. a lo que la voz masculina confirma su nombre es Natalia Poblete, confirmando la voz femenina lo preguntado. La voz masculina pregunta si tiene que firmarlo y escanearlo... la voz femenina confirma que si... dando gracias por llamar a Entel Empresas... luego se despiden y termina la conversación.



10.- Que se ha iniciado la causa rol 239.799, en virtud de la querrela interpuesta por el **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA y Asociados E.I.R.L.**, fundada en que su representada firmó contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con fecha **03 de febrero del año 2014**, por el plazo de 18 meses, con la empresa Entel PCS; que el contrato firmado consistía en un plan telefónico llamado "MY PYME 9", con las características que así describe: a) Cargo fijo por línea \$2.000; b) Monto mínimo facturable \$136.620. IVA incluido; c) Segundos incluidos 118.800; d) SMS incluidos por línea 30; e) Mínimo de líneas 2; f) Máximo de líneas 9; g) Dos bolsas de internet por \$5.990 cada una con IVA incluido, en total la suma de \$11.980. Se sostiene también que valor de \$136.000, incluiría el impuesto al valor agregado, contrato pactado por 18 meses, mediante sistema de gestor, con equipos costo cero. Se agrega que se habrían facturado cobros adicionales que están demás, pese a ser lo servicios controlados por gestor. Afirma, luego, que su plan mensual es de \$148.600, que desglosa nuevamente de la siguiente forma: \$136.620 por el plan; dos bolsas de internet por \$5.990.- cada una con IVA incluido, total \$11.980, contrato que se prorrogó hasta diciembre del año 2015.

11.- Se sostiene que en este contexto de prestaciones acordadas, las que a su respecto la empresa demandante afirma haberlas cumplido mes a mes, que no se dio cuenta sino hasta ahora, que en las facturas se mantiene el precio del plan, más otros costos por separado, **pero se agrega nuevamente el IVA (impuesto al valor agregado)**. Se señala que la situación es extraña y perjudicial, por lo que se hizo el primer reclamo directamente a la querellada con fecha 05 de agosto de 2015, recibiendo respuesta con fecha 02 de febrero de 2016, la que fue de carácter negativo, pues no se reconoce el doble cobro que se realizó del IVA, sin perjuicio de las gestiones en la Subtel.

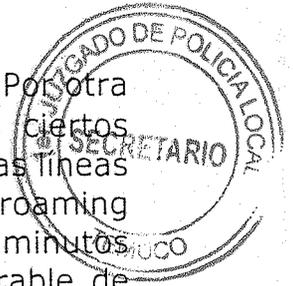
12.- Es así como para probar sus aseveraciones, el querellante expresa que con fecha 14 de marzo de 2016 presentó reclamo ante Subsecretaría de Telecomunicaciones, reclamo n° 486613, contestado con fecha 17 de mayo de 2016, el que fue acogido parcialmente en atención, a que el plazo para reclamar es de 6 meses, desde la toma de conocimiento del hecho, es decir, desde el mes de noviembre, diciembre, enero. Se afirma que esta resolución no quiere decir que las demás facturas estén correctas, por el contrario, dice



que desde el primer mes de facturado su plan se le cobraba el IVA (Impuesto al valor agregado) dos veces. También rinde testimonial mediante la declaración de la dependiente de la empresa jurídica, doña **Lidia Elena López García a fojas 174**. Esta deponente señala que pese a llevar toda la parte informativa de la empresa, ya que es secretaria de la misma y tiene acceso a toda lo que es la información de correo, proveedores, recepción de correspondencia, pasando toda la documentación por sus manos, en cuanto a las boletas emitidas por ENTEL, solo se pudo percatar que los montos eran distintos, nunca eran iguales, pero que desconoce la raíz de las diferencias, agregando que cree que había un valor base de \$136.000. Esta testigo tampoco conoce el tenor de los reclamos y sus resultados, incluido el de la Subsecretaría de Transporte y Telecomunicaciones, ni las condiciones del contrato, indicando que las habría escuchado. El actor también presentó a estrados, a fojas 175, a doña **Espitania del Rosario Mardones Gaete**, que trabaja como administradora y jefa de personal del estudio jurídico Leonardo Valderrama E.I.R.L., quien dice se contrató el plan con la empresa en cuestión ENTEL PCS, no recuerda específicamente la fecha, pero cree que en enero de 2014, que hizo un análisis de una factura que llegó, que no se recuerda; que este análisis se hizo porque era más aumentada la factura de lo que debiera ser, en relación a las anteriores; que no entendió el desglose que fue haciendo y fue a analizarla junto con su jefe, don Leonardo Valderrama, y que juntos las analizaron y no las entendieron. Dice que **según sus análisis, se estaba cobrando dos veces el valor del IVA, que ya se entendía aplicado en el valor del plan que ellos contrataron**; que ante la irregularidad detectada, hizo distintas gestiones por medio de call center y en las sucursales de la empresa querellada, pero no hubo respuesta satisfactoria y por eso es que se interpuso la demanda. Reconoce esta testigo que durante la vigencia del contrato, hubo un intertanto donde compraron dos equipos celulares, uno se compró a la compañía ENTEL por \$19.990 y el otro fue costo cero, y desgraciadamente parece que ENTEL no entendió y les cobraron esos celulares aplicándoles aproximadamente \$70.000.- casi \$80.000.- más al valor de la factura, en el fondo les cobraron \$240.000, señala que esto se hizo cuando ya habían pasado los 18 meses de haber firmado el contrato, y también les hicieron el recambio de 5 equipos básicos, costo cero para el cliente, eso no tuvo problemas, solo existió problemas con el cambio de celulares. La testigo, interrogada acerca del contrato en que constan las prestaciones señala que no conoce el contrato real y solo escuchó dichas prestaciones, aunque sí conoce las prestaciones que se están discutiendo por cobro excesivo de IVA.

13.- Que, por su parte, la empresa querellada, prestadora del servicio, señala que no es efectivo que su parte haya incurrido en infracción a la ley del consumidor. Se explica que con fecha 3 de febrero de 2014, la empresa demandante se portó a ENTEL PCS y en ese acto celebró **Contrato De Suministro De Servicios De Telefonía, Anexos Respectivos y Contrato de Arrendamiento con Opción De Compra De Equipos Celulares**. Los servicios de suministro de telefonía móvil contratados para las 7 líneas telefónicas de la empresa denunciante, correspondieron al plan denominado MI PYME 9. Ahora bien, dicho plan telefónico, de acuerdo al Anexo B del Contrato de suministro de servicios de telefonía móvil, tenía un cargo fijo mensual por línea telefonía de **\$2.000**; un monto mínimo facturable de **\$136.620**, que incluye 118.800 segundos para todas las líneas telefónicas (1.980 minutos) y 30 SMS; que todos los valores anteriormente indicados contemplaban IVA. Conjuntamente a lo anterior, dicho plan también contemplaba la posibilidad de exceder el monto mínimo facturable y por tanto





se estableció un valor para el minuto adicional en caso de excederse. Por otra parte, se explica que los servicios contratados tenían habilitados ciertos servicios adicionales, los cuales si eran utilizados por los usuarios de las líneas de telefonías serían facturados de forma adicional, a modo ejemplar: roaming internacional, mensajes multimedia, etc; que la suma de todos los minutos utilizados podía arrojar un monto menor o mayor al mínimo facturable de \$136.620 IVA incluido; que, en el primer de los casos, si la suma total de los minutos utilizados daba un valor menor al mínimo facturable, ENTEL PCS detallaba el monto efectivamente consumido y posteriormente facturaba la diferencia hasta llegar al monto mínimo acordado. De lo contrario, es decir, si la empresa sobrepasaba el monto mínimo facturable, se cobra el total de éste y los minutos adicionales consumidos, según el valor correspondiente.

14.- Ahora bien, la parte querellada que en este contexto argumental afirma que su representada ENTEL PCS facturó de manera correcta, desde el inicio del contrato los servicios prestados y que ellos fueron utilizados a satisfacción por la empresa denunciante, atribuye las alegaciones del actor solo a un **desconocimiento y falta de comprensión del documento de cobro**. Tal afirmación de la defensa, la intenta demostrar ejemplificando la modalidad de cobro que no es entendida por la empresa que acciona, con la boleta facturada el día 16 de octubre de 2015, correspondiente al tráfico del 01 al 30 de septiembre de 2015, del modo que sigue:

SERVICIOS CONTRATADOS	SERVICIOS CONSUMIDOS	SERVICIOS NO INCLUIDOS	COBROS/DESCUENTOS AFECTOS
Cargo fijo plan contratado (\$1.681.- por línea sin IVA)	Minutos a Red fija (\$6.435.- sin IVA)	Mensajería Multimedia (\$84.- sin IVA)	Segunda Cuota mensual de arriendo equipos (\$23.527.- sin IVA)
Bolsa contratada (\$11.767 x 2 bolsas sin IVA)	Minutos ENTEL (27.345.- sin IVA)		Descuento de cuota mensual de arriendo de equipos (-\$23.527.- sin IVA)
	Minutos otras compañías (60.691.- sin IVA)		Diferencia del monto mínimo facturable (\$18.299.- sin IVA)
			Cargo campaña atención cliente (cobro de cuota inicial de equipos en arriendo) (\$67.227.- sin IVA)
\$21.835 SIN IVA	\$96.511.- SIN IVA	\$84.- SIN IVA	\$85.525.- SIN IVA
\$25.983.- CON IVA	\$114.848 CON IVA	100 CON IVA	\$101.774.- CON IVA



Continúa explicando la empresa querellada que de la tabla recién expuesta, debe tenerse presente que en la caratula del documento N°25099332 (primera hoja) se puede visualizar los montos facturados sin IVA, y

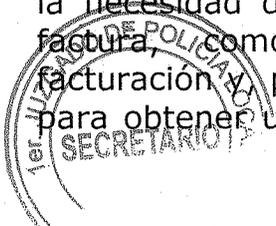


posteriormente se suma el monto de \$38.751.- correspondiente al IVA dando el total de \$242.706., lo que se afirma está en armonía con lo recién expuesto. Para esclarecer aún más el detalle hace presente lo siguiente: **CARGO FIJO PLAN CONTRATADO \$11.767.- SIN IVA:** Corresponde al cargo fijo de cada una de las 7 líneas telefónicas contratadas (según los términos expresos del Anexo B), por el monto de \$1.681.- sin IVA por c/u de las líneas (\$2.000.- con IVA por c/u de las líneas contratadas). **BOLSAS CONTRATADAS \$10.065.- SIN IVA:** Corresponde al valor de las dos bolsas de internet contratadas, que tienen un costo de \$5.032.- sin IVA c/u (\$5.990.- con IVA incluido). El total de ambos puntos da un monto de \$21.835.- sin IVA// con IVA da un total de \$25.980.- **SERVICIOS CONSUMIDOS \$96.511.- SIN IVA:** En este punto se detalla los minutos hablados por las 7 líneas telefónicas que da un total de \$96.511.- sin IVA (\$114.848.- con IVA incluido). El monto de \$96.511.- sin IVA es menor al mínimo facturable de \$110.663.- sin IVA, por tanto la diferencia faltante se factura en otro ítem y sin IVA. **SERVICIOS NO INCLUIDIOS \$84.- SIN IVA:** En este punto se refleja una mensajería multimedia (servicio habilitado y no incluido en el plan) de \$84 sin IVA. **COBROS/DESCUENTOS AFECTOS.-** podrá verificar el cobro de la cuota de arriendo mensual de los equipos telefónicos adquiridos por el denunciante. Inmediatamente después de dicho cobro su representada efectúa el descuento de esa cuota mensual (\$23.527.). En el siguiente punto, ENTEL PCS cobra la diferencia del monto mínimo facturable \$18.298.- sin IVA, de acuerdo a lo explicado anteriormente. Finalmente, se factura el monto de \$67.227.- sin IVA (\$80.000.- IVA incluido) correspondiente a la primera de las tres cuotas pactadas con el representante legal de la denunciante por concepto de cuota inicial de 2 de los 7 equipos telefónicos adquiridos en modalidad de arriendo el día 6 de agosto de 2015, lo que se acredita por medio de grabación telefónica.

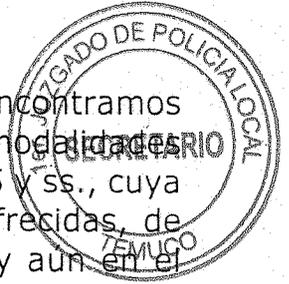
15.- Pues bien, estima la juzgadora que el análisis de las alegaciones de las partes exige, como nunca, aplicar las reglas del recto sentido y resolver la cuestión controvertida desde la perspectiva del espíritu y normativa contenida la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que nos conduce necesariamente al derecho a la información, tal como se desarrollará. En efecto, la parte querellante hace valer una serie de argumentaciones aludiendo a cobros excesivos en la factura, por una doble facturación del IVA, intentando explicarlo con las tablas que ya se reseñaron en los motivos precedentes. Contrargumenta el proveedor querellado con otras tablas explicativas, concluyendo, luego de su extenso relato, que las alegaciones del actor son resultado de un desconocimiento y falta de comprensión del documento de cobro que allí explica.

16.- De la manera relacionada, la primera conclusión a la que nos lleva la controversia es que de las pruebas rendidas por las partes, ninguna de ellas es concluyente en orden a establecer o descartar, respectivamente, un cargo excesivo en la facturación impugnada. Al mismo tiempo, ha resultado cierta la afirmación de la defensa cuando atribuye el conflicto a la falta de comprensión de la parte querellante. Sin embargo, esta falta de comprensión que alega no puede sino ser responsabilidad incontestablemente suya.

17.- En efecto, la lata explicación que el proveedor querellado se ha visto en la necesidad de brindar ante estrados frente a la simple emisión de una factura, como se aprecia del motivo 15, es muestra elocuente que tal facturación, por los mismo, todas las restantes, no se bastan a sí mismas para obtener una información clara, accesible y oportuna de las tarifas que



mensualmente cobra al consumidor querellante. Ello, porque nos encontramos ante la prestación de un servicio telefónico adscrito a un plan, con modalidades de pago y tarifas especiales, según el contrato y anexo de fojas 45 y ss., cuya facturación mensual no refleja las condiciones de contratación ofrecidas, de manera que pueda apreciarse así de su sola lectura superficial, y aun en el caso que ella sea más detenida y atenta.

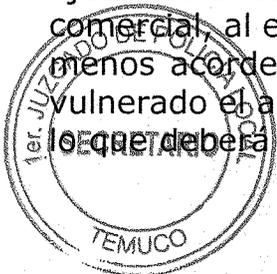


18.- En otras palabras, y conforme al mérito de los antecedentes, si bien no ha sido posible establecer mediante las alegaciones y defensas respectiva de las partes, si es efectivo o no un cobro adicional o superior al pactado, no es menos cierto que de los mismos antecedentes se aprecia que no se cumplió por parte del proveedor querellado con su obligación de emitir las facturas de cobro de los servicios, brindando una información clara, precisa y accesible. Se estima que la naturaleza básica del contrato que une a las partes, y que no es más que una prestación de servicios de tráfico telefónico, un experto del giro, como el proveedor Entel, debe ejecutarlo cumpliendo mensualmente con la emisión de una facturación que cumpla los niveles mínimos de información básica comercial en los montos que cobra, que muestre con claridad las condiciones ofrecidas, de manera que permita ello cotejarse con la sola lectura de la facturación emitida y no con explicaciones complejas, que incluso en estrados no son satisfactorias. Tal convicción se logra con la sola revisión de la factura de fojas 11, emitida el 16 de octubre y que ocupa la defensa para explicar su cobro, como se indicara en el motivo 15. Pues bien, contrariamente a lo que allí se alega, en tal documento se consigna: Servicios contratados: \$21.835, servicios consumidos, \$ 96.511, servicios PCS no incluidos dentro del Plan \$84, total afecto 203.955, IVA 19% 38.751. Total Mes: 242.706. Qué relación existe entre esta descripción y las condiciones del plan que refiere el contrato y que no se discuten, ninguno de cuyos guarismos aparece en la factura?

19.- El artículo 3, en su letra b), de la ley 19.496, indica que constituye un derecho básico de los consumidores: "El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Este derecho del consumidor, en los contratos de tracto sucesivo como el que une a las partes, debe respetarse durante toda su vigencia y los parámetros a los que debe ceñirse esa información, en lo que atañe a la facturación de los servicios, están dados por la naturaleza misma de la obligación y las condiciones de contratación, conforme los criterios que rigen los derechos de los consumidores. De esta manera, la información que se debe proporcionar, según dispone el artículo 1 de la ley 19.496, obliga a suministrar al consumidor los datos y antecedentes que le aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, en este caso, a la tarifa que se cobra mensualmente. Esta obligación, tal como ha quedado demostrado, no se ha cumplido.

20.- Que de la manera indicada, y analizando los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esta juzgadora tiene convicción que los hechos en que se funda la querrela relativos a la facturación del proveedor Entel, respecto de los servicios prestados a la empresa querrellada, demuestran que no se ajustó durante su vigencia a las exigencias de brindar una información básica comercial, al emitir facturaciones que no son claras, precisas, ni accesibles, y menos acordes con las condiciones de contratación. De esta manera, se ha vulnerado el artículo 3, letra b, y 12 de la ley en la ejecución del contrato, por lo que debe ser condenado a una multa, como también a dar cumplimiento





a su obligación incumplida hasta la fecha, de acuerdo a las pautas que indica la ley del consumidor, ya reseñadas. De esta manera se condenará también al proveedor ENTEL a emendar su conducta y refacturar todo el período contratado, y eventualmente restituir excesos de cobro, si en tal ejercicio se estableciere alguna diferencia, tal como se indicará en lo resolutivo.-

21.- Que la resolución del asunto en los términos señalados es la única que satisface el espíritu de la ley 19.496, y lo dispuesto en el artículo 50 inciso segundo, en que se conceden al Juez de Policía Local diversas facultades por lo que, además de sancionar la infracciones cometidas, debe propender a obtener que se dé cumplimiento a la prestación incumplida. En este caso, corregir la manera en que emite la facturación de servicios, cumpliendo con la información básica comercial, de manera que sea comprensible y consecuente con las prestaciones objeto del contrato. Se estima que esta decisión que se adoptará en lo resolutivo, además de enmendar la situación provocada por el proveedor, permitirá dilucidar el conflicto que ha surgido en virtud de la falta de información y establecer, con justicia, en la etapa de cumplimiento de fallo, la restitución o no de cobros excesivos, según allí se pueda establecer.

22.- Que los restantes antecedentes del proceso no alteran las conclusiones precedentes, debiendo agregarse que la testimonial de la parte querellante citada en los motivos octavo y duodécimo, es coherente en todas sus partes con la decisión del asunto, pues de ella se infiere que las dependientes de la empresa insisten en que el problema se produjo por la incomprensión de las facturas, sin poder precisar cuál es el problema, a lo que se suma que en nada aporta dicho testimonio cuando se asevera que las facturas sean disímiles de un mes a otro, pues claramente el tráfico puede variar por diversas causas. También aparece la incomprensión elocuente de la querellante respecto de la facturación, cuando en la misma redacción del libelo infraccional se alude a la inadvertencia preliminar de los cobros excesivos que ahora se reclaman. A su vez, la decisión adoptada por Subtel y que también se hace valer por la querellante para la prueba de sus alegaciones, no es pertinente en manera alguna, como pretende, en cuanto a probar con ello cobros excesivos, por doble facturación de IVA. Tanto de su propio reclamo ante la Subsecretaría, que corre a fojas 36, como de la resolución, que lo acoge parcialmente, de fojas 39, aparece que allí se discutió acerca de cobros adicionales, improcedentes, ya que los servicios son controlados por GESTOR, materia que no es objeto de esta causa. Por último, y en lo relativo a la prueba consistente en la percepción de audio que refiere el acta de fojas 186 y que reproduce el motivo nueve, tampoco es relevante en la decisión y solo confirma, lo también relatado por la testigo administradora de la empresa a fojas 175, Mardones Gaete, que el contrato sufrió modificaciones en su vigencia, lo que no afecta, ni altera el debate.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL Y LA EXCEPCIÓN DE LEGITIMACIÓN ACTIVA POR DEMANDA DE DAÑO MORAL.-

23.- Finalmente, también se ha deducido a fojas 61 y ss. demanda civil de indemnización de perjuicios por **LEONARDO VALDERRAMA PACHECO**, en representación de **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L.**, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, todos individualizados fundándose el actor en la circunstancia de haberse efectuado cobros excesivos a su representación por la suma de \$543.599, solicitándose su pago como indemnización por daño emergente. Naturalmente, conforme lo que se





resolverá en lo infraccional, tal indemnización que no podrá acogerse al no haberse probado el hecho ilícito en que se funda el detrimento patrimonial.

Por su parte, en lo que atañe al lucro cesante, cuya indemnización el actor funda en los ingresos que no percibió la empresa individual al sufrir cortes de servicio telefónico, debe indicarse que tal detrimento, además de no probarse, no guarda relación causal con el conflicto sometido a decisión del Tribunal. En efecto, se ha deducido la querrela por cobros excesivos fundada en doble facturación de IVA, circunstancia que tampoco fue probada, resultando por todo ello igualmente inadmisibles esta partida de la manera que se hizo valer.

24.- Finalmente, como se aprecia de la acción civil deducida, se ha demandado daño moral, alegando como defensa la parte demandada la falta de legitimidad activa de don Leonardo Valderrama para solicitar una indemnización por este tipo de daño en los términos planteados, fundada en que de acogerse se incrementaría el patrimonio de esta persona natural, por sufrimientos de la persona jurídica.

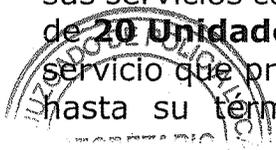
Que la Juez no acogerá la excepción de la manera en que se ha hecho valer, desde que claramente don Leonardo Valderrama Pacheco comparece en representación de la persona jurídica ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L., como se lee claramente de la acción civil que corre a fojas 61 vuelta, ello sin perjuicio que sea confusa la manera en que se ha planteado, atenta la naturaleza del daños que se reclama, tal como se desarrollará en el motivo que sigue.

25.- Que ahora bien, se ha deducido demanda civil por daño moral teniendo como parte demandante a una empresa, declarando incluso sus dependientes como agentes administrativas de la misma. Sin embargo, se hace valer como fundamento de este daño moral el propio y personal del representante de la sociedad, como ya advirtiera la defensa. En efecto, los inconvenientes que se relatan como fundamento de daño moral, relativos a trámites y requerimientos, son gestiones propias de la administración de cualquier organización, la que no puede aducir malestar o sufrimiento, y menos rabia o cansancio mental por ello. No es admisible un padecimiento de este tipo para tales organizaciones, debiendo desecharse la acción civil fundada en un daño moral de este tipo. Debe agregarse que al haberse impetrado, además, como se lee del libelo, aludiendo el abogado Valderrama al padecimiento personal que la situación le provocara, la causa del daño resulta incongruente con la persona jurídica por quien comparece y demanda.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 23 y además pertinentes de la Ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

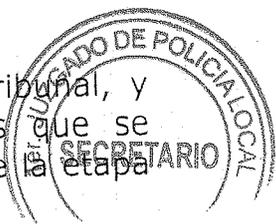
1.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción opuesta por la parte querrelada y demandada civil, con costas;

2.- Que ha lugar a la querrela intentada en contra del proveedor **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, a fojas 60 y siguientes, sólo en cuanto se condena a este proveedor del modo que sigue: **a.-** como autor de infracción al artículo 3, letra b, y 12 de la ley 19.496, al no cumplir en la facturación de sus servicios con su deber de información al consumidor, al pago de una multa de **20 Unidades Tributarias Mensuales**; **b.-** a efectuar un refacturación del servicio que prestara a la empresa querellante, desde el 3 de febrero de 2014 hasta su término, mediante una información clara, precisa y accesible,



dos años venidos - 222-

conforme las condiciones contratadas, y previa aprobación del Tribunal, y reintegrar eventuales cobros excesivos, si se establecieren, los que se reajustarán de acuerdo al art. 27 de la ley citada, todo ello durante la etapa de cumplimiento de fallo, con costas.



3.- Que no ha lugar a la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la demandada respecto de la acción civil en lo que atañe al daño moral, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para hacerla valer;

4.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el **ESTUDIO JURÍDICO VALDERRAMA E.I.R.L.**, a fojas 1 y siguientes, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES**, sin costas por estimar se tuvo motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496, ejecutoriada la sentencia.

Rol N° 239.799-G-C

Dictó RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.-





C.A. de Temuco

Temuco, tres de agosto de dos mil diecisiete.

Al folio 37018: Téngase presente.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha trece de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas doscientos y siguientes.

Regístrese y devuélvase con sus agregados, si los tuviere.
N° Policía Local-66-2017.

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 03/08/2017 11:43:01

Maria Tatiana Roman Beltramin
Fiscal
Fecha: 03/08/2017 11:43:02

Jose Alejandro Martinez Rios
Abogado
Fecha: 03/08/2017 11:43:02

Wilfred Augusto Ziehlmann Zamorano
MINISTRO DE FE
Fecha: 03/08/2017 12:09:47



EDNXCXXXG

Doscientos cuarenta y ocho - 248.-



Temuco, veintiuno de agosto de dos mil diecisiete.

Por recibido los antecedentes. Guárdese CD en custodia del Tribunal.

Cúmplase.

Rol N° 239.799-G-C

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Dictó RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado Policia Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.

gqp



TEMUCO. 22 Agosto 2017.
NOTIFIQUE A DON Claudio
2 E Hernandez Ollibarrad
LA RESOLUCION DE FOJAS 248
Y REMITIR CARTA CERTIFICADA.
[Handwritten signature]

TEMUCO. 22 Agosto 2017.
NOTIFIQUE A DON Leonardo
Valdepenas Picheco.
LA RESOLUCION DE FOJAS 248
Y REMITIR CARTA CERTIFICADA.
[Handwritten signature]



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.


ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR