

emuco, treinta de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Doña Teresa María Eugenia Acuña Riquelme denunció con fecha 6 de junio de 2017, ante Carabineros de la Octava Comisaría de esta ciudad, que el día lunes 22 de mayo del mismo año, alrededor de las 16:30 horas, concurrió a la sucursal de Claro, de la avenida Alemania N°890, de esta ciudad, con la finalidad de hacer portabilidad de su teléfono celular desde Movistar a Claro, al momento de ser atendida por la supervisora de nombre Cari, de quien desconoce mayores antecedentes, quien comenzó a manifestarles las siguientes palabras: "NO TE VOY A HACER LA PORTABILIDAD PORQUE ESTÁS DEBIENDO, TU TE HACES LA VÍCTIMA PORQUE NO TIENES OJOS, SIEMPRE QUE VIENES, NO ES LA PRIMERA VEZ", retirándose la denunciante a otro local de Claro, en calle Portales con Vicuña Mackenna, donde fue atendida en forma inmediata y hecha la portabilidad de su teléfono celular, ya que la denunciante mantenía todas sus cuentas canceladas".

A fojas 16, la misma denunciante interpone, ahora, querrela por infracción a la ley 19.496, señalando que es cliente de Claro Chile S. A., desde el día 25 de mayo de 2017, suscribiéndose a un plan mensual denominado "Silver" para celulares, que incluía minutos ilimitados a todas las Compañías y 30 gigas de internet, por un valor mensual de \$40.000.-. Con anterioridad a esa fecha había sido cliente de Movistar, pagando todas sus cuentas, de modo que nada le debía.

Agrega que, por distintas circunstancias, entre ellas la calidad del servicio, decidió portar su número a Claro S. A., acercándose a la sucursal ubicada en el domicilio de la querellada, con tal objeto. El 22 de mayo del 2017, una vez que ingresó a Claro S. A. fue atendida una funcionaria que se individualizó como Cari o Katherine Vargas, quien no quiso iniciar las gestiones de portabilidad, ante lo cual se retiró volviendo ese mismo día, pero la empleada comenzó a denostarla en el acto y a discriminarla arbitrariamente, arguyendo al efecto alegaciones respecto de su discapacidad visual, todas de forma ilegal y vulnerando gravemente sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución. Entre los conceptos utilizados por ella puede describir: **"No te voy a hacer la portabilidad porque estás debiendo, tú te haces la víctima porque no tienes ojos, siempre que vienes, no es la primera vez"** (El destacado es del escrito).

Recalca que al momento de solicitar la portabilidad ella cumplía con los requisitos, entre ellos no mantener ninguna deuda ni saldo pendiente, sea con la empresa que portaba al momento de la solicitud, como con la que contrataría.

Agrega que, ante tal situación la obligó a subir al segundo piso, sin atender a su edad, como adulto mayor, solo para hablar con la jefa de sucursal, quien tampoco le dio un resultado positivo.

Señala que el local estaba atestado de clientes y el actuar arbitrario de la funcionaria fue de carácter público, situación que mermó su estabilidad emocional, dejándole en la mayor indefensión psicológica que puede experimentar una persona, quien tiene una discapacidad que bordea el 70% sin renovación durante toda la vida y en estado de shock. Por lo descrito y considerando su nula capacidad de reacción, sea para defenderse o siquiera denunciar, sólo logró retirarse y volver a su casa conmocionada.

Indica que, posteriormente, el día 25 de mayo asistió a la oficina de la querellada, ubicada en las esquinas de calle Diego Portales y Vicuña Mackenna, con los mismos antecedentes procedieron a efectuar de inmediato portabilidad numérica, con un trato completamente al que había recibido inicialmente.

Expresa que, en atención a los hechos pudo convencerse de que fue víctima de un acto arbitrario e ilegal como lo es la discriminación y trato desigual, sin justificación, por lo que decidió el 6 de junio de 2017, se presentó a la Octava Comisaría y efectuó la correspondiente denuncia, por discriminación arbitraria.

En cuanto al derecho, invoca el artículo 3 letra d) y artículos 13, que reproduce, de la ley 19.496, además de lo dispuesto en el artículo 19 N°3 de la Carta Fundamental.

Termina solicitando que se condene en definitiva a la querellada, Claro Chile S. A., representada por don Miguel Oyanedel Weldt, abogado, o jefe de local Alejandro Marcelo Poblete Poblete, al máximo de las multas que establece la ley, con expresa condenación en costas.

A fojas 30, doña Paula Margarita Jara Cruces, abogada, en representación de Claro Chile S. A., contesta la querella señalando, luego de reproducir los hechos básicos de la querella, que la parte querellante deberá acreditar fehacientemente sus dichos, todo con arreglo a lo preceptuado en el artículo 1698 del Código Civil, en relación con los artículos pertinentes de la LPDC y demás normas pertinentes, que imponen el peso de probar la existencia de las obligaciones que supone incumplidas, la fuente de las mismas y todos los hechos fundantes de su querella.

Agrega que su parte niega tajantemente la "supuesta" discriminación que alega la denuncia haber sido víctima. Se niega dicha conducta; es más, le parece curioso, contradictorio, y además, sumamente extraño la narración de la denunciante. En efecto es curioso que habiendo sido "supuestamente" discriminada en la forma descrita en una sucursal de Claro, con fecha 22 de

mayo de 2017 -siendo día lunes- haya comparecido con fecha 24 de mayo -siendo miércoles- a otra sucursal de su representada, para celebrar un contrato "Solicitud de Suministro de Servicio Telefónico Móvil" y además de portabilidad de Movistar a Claro respecto del N° PCS 9-96339137.

Lo anterior es contradictorio, porque si hubiere sido discriminada, en la forma que señala, lógica y racionalmente no comparecería nuevamente ante el mismo ente y/o sujeto que la discriminó, para efectos de "potencialmente" ser nuevamente objeto de la misma conducta. Es además extraño por cuanto una persona que contrató con su representada con fecha 18 de enero de 2017, portándose de Movistar a Claro respecto al N° PCS 9-96339137; que luego se portó a Movistar respecto del mismo N°PCS, para finalmente con fecha 24 de mayo de 2017, portarse "NUEVAMENTE" DE Movistar a Claro.

Expresa que lo anterior deja de ser curioso y contradictorio, por lo que se expondrá:

El día 18 de enero de 2017, la denunciante se portó de Movistar a Claro respecto del N° PCS 9-96339137, celebrando un "Contrato de Suministro de Servicio Telefónico" contratando un plan por valor mensual ascendente a la suma de \$35.990.-. Dicha portabilidad fue solicitada con fecha 18 de enero de 2017 y atendida por la vendedora "Paola Miranda González". Dicho documento cuenta con firma y huella digital de la denunciante.

Con fecha 24 de mayo de 2017, la denunciante "nuevamente" se portó de Movistar a Claro, respecto del N° PCS 9-96339137 celebrando un "Contrato de Suministro de Servicio Telefónico" contratando un plan por valor mensual ascendente a la suma de \$45.990.- En dicha oportunidad fue atendido por el vendedor Sergio Carimán Caniu. Dicho documento cuenta con firma y huella digital de la denunciante.

Expresa que, por circunstancias que ignoran, la denunciante indica en su declaración que fue atendida por una mujer de nombre Cari o Catherine Vargas, pues fue atendida por un hombre, del nombre antes indicado, según dan cuenta los documentos que acompaña.

Ello da cuenta que JAMÁS la denunciante ha sido objeto de los "supuestos" actos de discriminación narrados. Es falso lo indicado en su libelo, ya que, cronológicamente fue atendida el día 22 de mayo de 2017, por don Sergio Carimán Caniu, quien ingresó la solicitud de portabilidad, siendo este mismo ejecutivo quien cursó el Contrato de Suministro de Servicio Telefónico, con fecha 24 de mayo de 2017.

Jamás intervino una mujer representado los intereses de Claro en la presente causa de nombre Cari o Katherine Vargas.

Respecto de la infracción al artículo 3 letra c) no saben cómo se habría discriminado arbitrariamente en el consumo a la denunciante, por cuanto jamás se le ha negado la celebración de un contrato, tal y como demuestran los documentos e historial respectivos, no se ha exigido requisitos fuera de la regla para acceder a la celebración de contratos; jamás se le prohibió el ingreso al local en cuestión, jamás se le indicó que se retirara del local, jamás se le insultó o no se le atendió; etc. Es más, su parte no ve desarrollo alguno en el libelo sobre este punto.

En lo que respecta a la infracción al artículo 13, señala que la norma contiene tres hipótesis:

1.- La primera dice relación con que se prohíbe al proveedor negarse "injustificadamente" a la venta o prestación de servicios. En el caso de autos, tal como lo demuestra el contrato de fecha 24 de mayo de 2017, se da cuenta de manera indubitada que no se encuentran en la negativa "injustificada" a la venta o la prestación de servicios.

2.- La segunda hipótesis dice relación con que el proveedor -CLARO- no puede alterar la oferta y se encuentra obligado por ella "en las condiciones ofrecidas". En todo caso el proveedor queda obligado a su oferta, pero tiene derecho a limitarla en el tiempo y, en lo que parece razonable, en la medida que las condiciones no importaren publicidad engañosa.

3.- La tercera hipótesis dice relación con la intangibilidad de la oferta y de sus modalidades y las condiciones ofrecidas obligan al proveedor dentro de sus giros respectivos. Señala que nos encontramos en la situación en que, si se requiere de un proveedor -CLARO- la entrega de un bien que excede el giro, el proveedor se encuentra justificado para negarse por ese sólo hecho a la contratación.

Por último, en lo que dice relación con el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República, tampoco existe una discriminación en el ejercicio de los derechos de la consumidora en cuestión. No existe un grupo privilegiado.

Termina solicitando el rechazo de la querrela en todas sus partes, con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA TACHA

1°) Que, en el comparendo la parte querellada tachó a la testigo doña Silvia Eugenia Rodríguez Riquelme, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N°6, por tener la parte interés directo o indirecto en el juicio, pues respondió que tiene interés en que se haga justicia en el juicio.

2º) Que, contestando el traslado la parte que presenta el testigo, por cuanto no existe prueba de la supuesta imparcialidad.

3º) Que, la naturaleza contravencional de las materias que corresponde conocer a los jueces de policía local la hacen asimilable a la normativa del Código Procesal Penal, en que no existen testigos inhábiles para declarar, por lo que unido a ello la facultad que tienen estos Tribunales para apreciar la prueba "y demás antecedentes" conforme a las reglas de la sana crítica, lleva al rechazo de la tacha formulada, debiendo hacerse presente, además, que lo declarado por la testigo no constituye la inhabilidad alegada,

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS

4º) Que, a fojas 127, la querellada objetó los documentos, por estar mal acompañados, emanar de terceros y por la impertinencia en relación con lo discutido en el juicio.

5º) Que, la parte que presenta los documentos, contestando el traslado invoca el rechazo de la objeción por cuanto se dijo al inicio de la audiencia que los documentos se acompañaban con citación o bajo apercibimiento legal, según corresponda. Señala que es el juez quien debe ponderar la prueba y no la parte.

6º) Que, las objeciones no se hacen porque los documentos sean falsos o faltas de integridad, sino que lo que se cuestiona es el valor probatorio que se le puede asignar en relación con los hechos discutidos en el juicio, valoración que es exclusiva del sentenciador, razón por la cual se rechazará la objeción.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

7º) Que, doña Teresa María Eugenia Acuña Riquelme interpuso denuncia, y posteriormente querrela, en contra del proveedor CLARO CHILE S.A., representado por don Alejandro Marcelo Poblete Poblete, que funda en que el día 22 de mayo de 2017, aproximadamente a las 16:30 horas, concurrió al local de la denunciada y querrelada, de avenida Alemania N°890, de esta ciudad, para portar su número telefónico a Claro S. A. donde fue atendida por una funcionaria de nombre Cari o Katherine Vargas, quien no quiso iniciar las gestiones, volviendo ese mismo día, pero la funcionaria empezó a denostarla y discriminarla arbitrariamente, utilizando los conceptos "No te voy a hacer la portabilidad porque estás debiendo, tú te haces la víctima porque no tienes ojos siempre que vienes, no es la primera vez", todo lo cual vulnera gravemente sus derechos establecidos en la Constitución. Invoca como infringidos los artículos 3 letra c) y 13 de la Ley 19.496 y 19 N°3 de la Constitución Política de la República.

8º) Que, contestando el proveedor rechaza absolutamente lo consignado en la querrela, pues el hecho relatado nunca ocurrió; es más, la actora fue atendida

por un varón de nombre Sergio Cariman Caniu, tanto el día 22 de mayo, cuando se solicita la portabilidad, como el día 24 de mayo, cuando se cursó el contrato de Suministro de Servicio Telefónico. Expresa que la actora el 18 de enero de 2017 se portó de Movistar a Claro, luego se portó nuevamente a Movistar para nuevamente, el 24 de mayo de 2017, portarse a Claro, todo respecto del mismo número telefónico. No existe infracción al artículo 3° letra c) por cuanto no existe discriminación, tal como lo demuestran los documentos y el historial como consumidora, no se le ha exigido requisitos fuera de la regla para acceder a la celebración de contratos; no se le prohibió el ingreso; no se le indicó que se retirara del local; no se le insultó o no se le atendió. En cuanto al artículo 13, no existe negativa injustificada, es más el contrato se celebró. El artículo 19 N°3 de la Constitución no resulta aplicable:

9°) Que, independientemente de si las normas invocadas como infringidas resultan aplicables a los hechos denunciados, todo el sostén de la acción se encuentra en el hecho que la actora asevera que una funcionaria de la querellada el día 22 de mayo, en el local de avenida Alemania de esta ciudad, la habría denostado y tratado injustamente, discriminándola arbitrariamente por su discapacidad visual, relatando, en su querrela, una serie de acciones e improperios que dicha funcionaria habría proferido en su contra.

10°) Que, habiéndose negado los hechos por el proveedor, es de cargo del consumidor acreditar este hecho esencial denunciado. Al respecto se debe tener presente que ya desde el relato se aprecian inconsistencias; en efecto, señala en su denuncia ante Carabineros que concurrió al local de avenida Alemania como a las 16:30 horas, oportunidad en que habrían ocurrido los hechos, retirándose a otro local -el de Portales con Vicuña Mackenna- donde fue atendida de forma inmediata y hecha la portabilidad. Luego en la querrela señala que cuando la funcionaria no quiso iniciar las gestiones de portabilidad se retiró, para luego volver en el mismo día, oportunidad en que la empleada habría ejecutado los hechos que denuncia.

11°) Que, en el comparendo la prueba rendida por la actora tendiente a acreditar el hecho que denuncia, se sostiene en la testimonial que rindió, declarando al efecto doña Silvia Eugenia Rodríguez Riquelme, quien señala que conoce los hechos porque ese día se encontró con doña Teresa, en la avenida Alemania, por Fonasa, ella venía llorando, desesperada, sola, por lo que le preguntó qué le pasaba, respondiendo que la supervisora de Claro le dijo que ella se hacía la víctima porque le faltaba un ojo. La tranquilizaron con su amiga y le dijeron que se fuera a su casa. Agrega que ella- doña Teresa- le señaló que fue a Claro a hacer una portabilidad, la cual no se la hicieron, por lo cual llamó a Carabineros, quienes acudieron al llamado. Contrainterrogada acerca

de la fecha en que habría ocurrido tal hecho, indica que a fines de junio o julio de este año.

Declaró también doña Lucrecia Margarita Flores Ibacache, quien señala que ella y su amiga Silvia tienen un taller de manualidades y siempre salían a comprar pan al Unimarc de avenida Alemania, frente al Dreams Temuco. En el mes de junio de este año, no recuerda bien el mes, entre mayo y junio puede ser, se encontraron con Teresa, cerca de Claro, en la avenida Alemania, ella venía llorando, le preguntaron que le pasaba y les contó que quería hacer una portabilidad a su teléfono y no la atendieron bien y la supervisora la trató mal, le dijo que ella se aprovechaba del problema que tenía un ojo para que la atiendan rápido, cree que no le resolvieron el problema porque ella después tuvo que ir a Entel. Ella quedó afectada, cuando se encuentran se pone a llorar porque la discriminan por su vista y ese día se sintió discriminada por lo que le dijeron en Claro.

1) Que, la señala prueba testimonial es insuficiente para dar por acreditado el hecho denunciado, toda vez que ninguna de las testigos presencié los hechos y solo tienen conocimiento de ellos por los dichos de la propia actora, sin perjuicio que dicha prueba además carece de precisión en cuanto a fecha y circunstancias en qué habrían conocido de los mismos, como por ejemplo que la primera testigo señala que la actora le contó que en esa misma oportunidad -en que la encontró llorando- le habría dicho que llamó a Carabineros y que estos concurren, en circunstancias que la denuncia la hace la actora concurrendo a Carabineros con fecha 6 de junio de 2017 y el hecho denunciado habría ocurrido el día 22 de mayo de 2017.

La existencia de los hechos, por ser de carácter infraccional deben ser probados por quien alega su existencia, en este caso la denunciante, quien se ha limitado al tenor de lo denunciado.

13º) Que, por su parte la querellada rindió la prueba documental que obra en el proceso, acompañando a fojas 83 Consulta de Portabilidad numérica, de fecha 22 de mayo de 2017, y a fojas 85 a 89 el Contrato de Suministro de Servicio Público de Teléfono Móvil, de fecha 24 de mayo de 2017, documentos que dan cuenta que en ambas ocasiones fue atendida por don Sergio Cariman Caniu. Acompañó, además, documentos que rolan de fojas 98 a 111, en los que consta una contratación con la querellada, de suministro de servicio telefónico y arrendamiento de equipo, de fecha 18 de enero de 2017.

14º) Que, de la documentación acompañada consta que la actora fue atendida por don Sergio Cariman Caniu, tanto el 22 como el 24 de mayo de 2017, como asimismo que en definitiva se le otorgó la portabilidad y efectuó la contratación de servicios, los que además había contratado con anterioridad (18-01-2017),

de modo tal que no se divisa en la conducta de la querellada un actuar que signifique una discriminación que haya afectado a la denunciada, en los términos de las normas invocadas, pues la contratación se realizó en ambas oportunidades antes dichas.

15°) Que, en consecuencia, conforme a lo que se ha venido razonando, la querellante no ha logrado probar los hechos que constituyen su denuncia, con cuyo establecimiento se podría configurar una infracción a la ley 19.496, de modo tal que, necesariamente, deberá rechazarse dicha querrela y absolver a la querellada, como se dirá en lo resolutivo.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

16°) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 16 doña Teresa María Eugenia Acuña Riquelme, fundado en la querrela de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "Claro Chile S. A." solicitando el pago de la suma de \$50.000.- por daño emergente; \$50.000.- por lucro cesante y \$35.000.000.- por daño moral, y costas.

17°) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, no se accederá a la demanda porque con el rechazo de la querrela ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 3, 12, 13, 23 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechaza la tacha deducida en contra de la testigo Silvia Eugenia Rodríguez Riquelme; **2°)** Que, no se hace lugar a la objeción de documentos deducido por la querellada y demandada; **3°)** Que, se rechaza la querrela interpuesta por doña **Teresa María Eugenia Acuña Riquelme**, en contra de "**Claro Chile S. A.**" representado por Alejandro Poblete Poblete, proveedor al que se absuelve. **4°)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por doña **Teresa María Eugenia Acuña Riquelme**, en contra de "**Claro Chile S. A.**" representado por Alejandro Poblete Poblete. **4°)** Que, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el **Rol N°75.464-Y** .Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 29 de diciembre de 2017.



IVÁN LABRÍN RÍOS
SECRETARIO (S)

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO