



**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.**

Temuco, veintinueve de junio del año dos mil dieciséis.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**

1.- Que, se ha incoado causa rol 114.105-S a partir de la denuncia de fs. 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **MARIA CRISTINA PAVEZ LILLO**, c.n.i 10.972.901-9, domiciliada en calle Arauco 302, of 3, comuna de Pucón, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, cuyo RUT ignora, representada por doña **MARÍA INÉS GALLARDO RIQUELME**, con domicilio en calle Avenida Alemania N° 0890 de Temuco.

2.- Que, la denunciante señala tener un contrato vigente desde hace más de 15 años con la Empresa Claro S.A, es titular del N° 77760008, contrato que se ha ido renovando periódicamente cada vez que cambia equipo. Renovó el equipo en enero 2014 oportunidad en que suscribió un nuevo contrato por 18 meses, oportunidad en que consultó a la ejecutiva que la atendió "si el cambio e equipo y suscripción del nuevo contrato mantenía vigente el plan que traía desde hace varios años", le señala que no se modifica ya que el plan que mantenía era extremadamente, eran 530 minutos a cualquier compañía y 500 minutos a Claro más \$ 5990, internet ilimitado. Al recibir la boleta del mes de marzo 2014 se dio cuenta de que le habían modificado el plan, un plan 530 total, por lo que se elevó la cuenta telefónica, por lo que debió reclamar, le efectúan un descuento de \$ 90.000 que posteriormente, a los dos meses, se los volvieron a cobrar ya que según ellos las llamadas se habían realizado. Estas si se habían realizado, pero se encontraban siempre dentro del plan que mantenía y que unilateralmente le habían modificado y le cobran 20 o más minutos como extras, siendo que si se respetaba el plan con el cual realizó el cambio del equipo no deberían haberse cobrado. Manifiesta que a noviembre 2014 llegó con una deuda de \$ 170.000, frente a los reclamos efectuados se le realiza un descuento de un 70% sobre la deuda vencida y que debía cancelar antes del 15 de noviembre del año 2014, cancelo con fecha 12 de noviembre en la sucursal de Claro en la ciudad de Villarrica, la suma de \$ 52.100. Al día siguiente le habilitan el servicio el que utiliza normalmente hasta el día 20 de noviembre cuando se da cuenta de que no puede realizar ni recibir llamadas, se acerca nuevamente a la sucursal de Villarrica donde le señalan que debe ser un problema del chip, le indican que regrese en unos días más porque el chip no había llegado. Pasa más de una semana, realiza unos tres viajes hasta que le cambian el chip, lo instalan pero el teléfono no funciona, le expresa que debía ser un problema de habilitación, que intentara más tarde ya que el chip estaba activo. Pasan más de dos días en esta situación por lo que llama desde un teléfono fijo a la plataforma de Claro, explica la situación, le indican que el teléfono está bloqueado tanto para realizar como para recibir

palmas ya que existe un saldo impago de \$ 120.000. No pudiendo solucionar el tema en Villarrica concurre hasta las oficinas de Claro en Temuco, le expresan que nada pueden hacer ya que no existe registro de descuento por lo que debe pagar el saldo. Pasaron tres meses donde a pesar de sus insistentes requerimientos, ya que no estaba dispuesta a pagar un saldo que estaba descontado y que quedaba vigente por un error del ejecutivo de Villarrica, quién una vez que recibió el pago no emitió la nota de crédito por el saldo descontado. Continua señalando que a fines de febrero fue atendida en Temuco por el encargado de la sucursal de Claro quién le señala haber recibido la documentación y que era efectivo todo lo señalado, a la fecha de pago efectivamente tenía vigente el descuento y que debían emitir una nota de crédito y así poder seguir utilizando su móvil normalmente. Pero nuevamente este fue bloqueado por el saldo que aún se encontraban cobrando, concurre nuevamente a Temuco con fecha 10 de marzo, a que le desbloquearan el equipo y poder utilizar el servicio. Todo lo anterior implica que entre noviembre 2014 y marzo 2015 se ha incumplido el contrato y le llegan constantemente mensajes de cobro y durante a lo menos 4 meses estuvo sin el servicio. Se refiere luego las disposiciones de la ley 19496 infringidas por la denuncia, esto es el art 3 letras d y e, el 12 y el 16. Termina solicitando tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CLARO CHILE S.A.** y condenarlo al infractor al máximo de las multas establecidas en el Art. 24 de la ley N° 19.496, con costas. A fs. 29 de autos consta que se efectuaron las notificaciones legales.

3.- Que, a fs. 32 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto en rebeldía de la denunciada. La parte denunciante ratifica denuncia en todas sus partes y solicita sea acogida, costas.

4.- Que, la parte denunciante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando, bajo apercibimiento, los documentos acompañados a la denuncia y que corren desde fs. 10 a 24 de autos; acompaña en la audiencia dos comprobantes de atención al cliente en Claro Chile de fecha 8 de agosto 2014; reclamo N° 442316 en la pag web de Claro Chile, sucursal virtual, de fecha 29 12 2014, informe anual de boletas de honorarios de la actora, correspondiente a los años 2012, 2013, 2014 y 2015; declaración de impuesto a la renta de los años tributarios 2014 y 2015, impresión de boletas de pago emitidas por la actora con fecha 31 marzo 2014 y 25, septiembre 2014. Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo a fs 33 doña Paola Elizabeth Sánchez Alvarado, c.n.i 13.732.646-9, quién examinada legalmente expresa que conoce el problema que afecta a la actora con la empresa Claro, ya que unilateralmente le modificaron el contrato de prestación de servicios telefónicos, ella hizo diversos reclamos y nunca obtuvo una solución. Expresa que ella ha tenido problemas para comunicarse con la actora por motivos de trabajo, sus clientes no pueden ubicarla, perdiendo así trabajos judiciales como inmobiliarios, como le inhabilitaron el servicio por meses, varios clientes no pudieron comunicarse con ella, llevando sus causas a otros

profesionales de Pucón. A fs 34 declara don Cristian Marcelo Rodrigo Jara Candía , c.n.i 14.445.505-3 , expresa que efectúa el mismo trabajo que la actora, corredor de propiedades , y que a comienzos de año los negocios que tenían se vieron interrumpidos por falta de comunicación ya que la compañía Claro no cumplía con el servicio que le correspondía . Su teléfono no recibía llamadas y tampoco las podía realizar por lo que era difícil cerrar los negocios. Expresa que al no poder comunicarse con ella se perdió un buen negocio. El Tribunal analizando en su conjunto la testimonial rendida por la denunciante aprecia que se trata de testigos hábiles, contestes y que dan razón de sus dichos, por lo que, al no estar desvirtuada por similar prueba en contrario, le dará a la testimonial de la denunciante, el mérito de plena prueba.



5.- Que, del cúmulo de antecedentes acompañados por la denunciante, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que la actora mantenía desde hace unos 8 años , con la Empresa Claro Chile S. A. un plan de telefonía de telefonía , que en al año 2014 efectuó un cambio de equipo y que según lo que le expresa la ejecutiva que la atendió el cambio de equipo y la suscripción de un nuevo contrato mantenía vigente el plan que traía desde hace años. , que eran 530 minutos a cualquier compañía y 500 minutos a Claro, más \$ 5.990 por Internet. También, es un hecho cierto que existieron muchas deficiencias en cuanto a la entrega del servicio contratado, estas se traducen en bloqueos del servicio y cobros de una suma de dinero que le habían sido descontadas pero que quién la atendió no emitió la nota de crédito respectiva.

6.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación , importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores , por las que se cobre precio o tarifa.

7.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor , el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio , actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia , procedencia, seguridad , peso o medida del respectivo bien o servicio.

8.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados, especialmente las pruebas rendidas, a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

#### EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

9.- Que, a fs 6 y siguientes doña **MARIA CRISTINA PAVEZ LILLO**, ya individualizada, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLARO CHILE S.A.**, cuyo RUT ignora, representada por doña **MARÍA INÉS GALLARDO RIQUELME**, con domicilio en calle Avenida Alemania N° 0890 de Temuco. Funda su accionar en virtud de las consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de su presentación y que para todos los efectos legales y procesales da expresamente por reproducidos. Acciona demandando daño emergente, sostiene que el teléfono es su herramienta de trabajo, de la que se encuentra desposeída desde noviembre 2014, a pesar de sus innumerables reclamos el problema no se ha solucionado y en su trabajo es fundamental estar comunicado, así mantiene el contacto con sus clientes, su mayor parte de ingresos lo constituye el ámbito inmobiliario, aparte de la asesoría legal en su condición de abogado y al no tener contacto telefónico con las personas ha perdido clientes, por ello el perjuicio está dado por el daño emergente que en este caso constituye la esperanza incierta de ganancia o pérdida. Señala que entre los meses de noviembre a la fecha de su presentación ha dejado de percibir una suma no inferior a \$ 10.000.000, suma que demanda. En concepto del Tribunal lo demandado no corresponde a lo que se entiende por daño emergente, o daño patrimonial, se refiere más bien a sumas que podría haber ganado si el servicio no hubiera estado interrumpido. Por concepto de lucro cesante demanda la suma de \$ 21.000.000, no señalando claramente en qué forma se ha producido el lucro cesante que demanda. Por concepto de daño moral demanda la suma de \$ 30.000.000, daño que está representado por las molestias y sufrimientos físicos y / o síquicos que la conducta de la empresa demandada le ha ocasionado, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en su presentación, por la infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten. Demanda además reajustes, intereses y las costas.

10.- Que, a pesar de haberse establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal no acogerá la demanda civil de indemnización interpuesta en lo relativo a daño emergente y lucro cesante, ello por la falta de claridad en que incurre la actora al momento de fundamentar sus peticiones.

11.- Que, en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o

≡ aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos en que funda su acción la actora provocaron en ella un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 1.000.000.



**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querrela infraccional, interpuesta en contra de **CLARO CHILE S.A.**, cuyo RUT ignora, representada por doña **MARÍA INÉS GALLARDO RIQUELME**, con domicilio en calle Avenida Alemania N° 0890 de Temuco, condenándosele a pagar una multa de 10 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19.496., conforme a lo señalado en el considerando octavo de esta sentencia. 2.- Si la infractora retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **CLARO CHILE S.A.** representada por doña **MARÍA INÉS GALLARDO RIQUELME**, con domicilio en calle Avenida Alemania N° 0890 de Temuco, condenándosele a pagar a la actora la suma total de \$ 1.000.000 conforme a lo señalado en el considerando décimo primero de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:**  
ROL N° 114.105-S

PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

TEMUCO A <u>12</u> DE <u>Julio</u> DE 20 <u>16</u>
SIENDO LAS <u>12</u> HORAS NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARÍA A DOÑA <u>M. Gabriela Ruiz</u>
RESOLUCIÓN N° <u>114.105-S</u> FIRMA

**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 114.105-S**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiocho de julio de dos mil dieciséis.



**GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**

Secretario Abogado

Temuco, 22 de Diciembre del 2016.

*Certifico que las copias que anteceden son fieles a su original*

Secretario

