

Rol N° 5.955 - 1 - 2016

Vitacura, a veintitrés de mayo de dos mil dieciséis

VISTOS,

- Que, a foja 6 y siguientes, **ARMANDO JARAMILLO LIRA**, abogado, domiciliado en calle Armando Jaramillo N°1179, Depto. 702, comuna de Vitacura, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA**, RUT 76.114.143-0, representada por su Gerente General, Guillermo Ponce, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N°4.800, comuna de Las Condes, en su calidad de proveedor del servicio de internet, por deficiencia tanto en la prestación del servicio que provee VTR como en la entrega de asistencia y solución debida en tiempo y forma, infringiendo los artículos 23 y 25 de la Ley 19.496, y de conformidad al artículo 50 A del mismo cuerpo legal, solicitando se le condene al máximo de las sanciones previstas en la citada ley; que, asimismo, solicita se le condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$5.000.000, a título de lucro cesante y daño moral, más reajustes e intereses, con costas, de conformidad a los artículos 3° letra e) de la Ley 19.496 y 1545, 1546 y siguientes y 1556 del Código Civil;
Acción notificada a fojas 17 y 18 de autos;

- Que, a fojas 25, **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por **ANDRÉS EDUARDO MADARIAGA ROMERO**, por escrito opone descargos; declara que, con fecha 14 de diciembre de 2015, por causa de la caída de un poste, se produjo la suspensión temporal de los servicios de internet y televisión cable contratados, los cuales fueron posible de restablecer el día 18 de diciembre de 2015; que, se descontó en la boleta de servicios número 89104808 la suma de \$5.773, según nota de crédito N°2805025, descuento correspondientes a 4 días de suspensión de sus servicios, provocados por fuerza mayor, por lo que se le indemnizó debidamente al denunciante conforme la ley, habiendo VTR dispuesto todos los recursos a fin de dar pronta solución a la situación

generada; que, la presenta denuncia no constituye una transgresión a la ley 19.496, por lo que solicita se rechace la denuncia y demanda interpuestas;

- Que, a fojas 43 y siguientes rola, con fecha 01 de abril de 2016, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado ARMANDO JARAMILLO HAMUY, apoderado de la parte querellante y demandante civil de ARMANDO JARAMILLO LIRA, y el abogado don ANDRÉS MADARIAGA ROMERO, apoderado de la parte querellada y demandada de VTR COMUNICACIONES SPA; que la parte querellada y demandada de autos, contesta querrela y demanda civil, rechazando estas con costas, de la siguiente manera: que, la denunciante contrató en el año 2005, múltiples productos otorgados por VTR, los cuales se han prestado continuamente y sin interrupción durante más de diez años; que, por causa de un hecho fortuito, la caída de un árbol sobre un poste que contenía la instalación eléctrica, se produce la intermitencia temporal de los servicios de internet, reestablecidos el 18 de diciembre de 2015; que, en cumplimiento de la ley 18.168 y el Decreto Supremo 194 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se procedió a aplicar la indemnización legal por 5 días sin servicios, tal como consta en la nota de crédito N°2805025, por la suma de \$5.773; que, en lo que respecta a la supuesta infracción a los artículos 3, 12, 13, 23 y 25 de la Ley 19.496, no será tal, en atención a que la ley de telecomunicaciones y en especial al decreto 194 son expresos en señalar los procedimientos a seguir en caso de interrupción de los servicios de telecomunicaciones, siendo estos aplicables en atención al principio de normalidad de la norma según señala el art. 4 del C.P.C; que, la empresa dio diligente respuesta en cuanto a la indemnización, reparación y expedición de un eventual daño, cumpliendo con su obligación; que, tampoco resulta aplicable los artículos 13 y 23 del estatuto de consumidor, dado que no ha existido negación del servicio ni tampoco incumplimiento contractual; que, atendido al principio de enriquecimiento sin causa, el querellante al ser debidamente indemnizado, no puede pretender percibir en los hechos

expuestos un doble pago; que a mayor abundamiento, tampoco podrá acreditar ningún perjuicio moral o material originado en los hechos expuestos, pues sólo se intentaría obtener un doble pago; que, en atención a los artículos 1555, 1556 y 1558 del C.P.C., artículos 3, 12, 13, y 21 de la ley 19.496, y disposiciones contenidas en el Decreto 194, solicita tener por contestada la demanda, absolviendo a dicha parte de toda responsabilidad infraccional derivada de la demanda de autos; que, ambas partes rindieron prueba documental, y la parte querellante y demandante rindió además prueba testimonial, según consta en autos;

- Que, a fojas 55, con fecha 02 de mayo 2.016, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:

1.- Que, a fojas 48, el querellado tachó al testigo **BELARMINO DEL CARMEN HERNÁNDEZ**, de conformidad con el artículo 359 N°1 del Código de Procedimiento Civil, por considerar que el testigo presta labores bajo dependencia y subordinación del edificio en donde vive el querellante;

2.- Que, este Sentenciador procederá a desestimar la tacha del testigo de autos en la parte resolutive del presente fallo, por cuanto, al tenor de las respuestas dadas por el testigo y en conformidad a las reglas de la sana crítica, éste no carece de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio, por cuanto presta labores para una Comunidad del edificio donde vive el querellante, pero no, directamente, para el querellante de autos;

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

3.- Que, de los antecedentes acompañados y no objetados, de las pruebas rendidas en autos, y de las alegaciones y defensas de las partes, este sentenciador puede dar por establecidos los siguientes hechos: **a)** Qué, el querellante de autos, ARMANDO JARAMILLO LIRA, contrató desde el año 2005, con la empresa VTR el servicio de internet para su domicilio; **b)** que, el querellante de autos sufrió la suspensión del servicio de internet, desde el día 14 de diciembre de 2015 hasta el día 18 de diciembre de 2015;

4.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, el querellante y demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1-** Boletas electrónicas N°85707681, 90341489 y 92800953, todas de **VTR COMUNICACIONES SPA**, a nombre de Armando Jaramillo Lira, domiciliado en Armando Jaramillo 1179, depto. 702, Vitacura, rolantes a fojas 1 y siguientes; **2.-** Copia comprobante de pago electrónico, desde la cuenta de Armando Jaramillo Lira, del Banco Edwards, de fecha 12.10.2015, a VTR Banda Ancha, por la suma de \$62.600, rolante a fojas 4; y **3.-** Nota de crédito electrónica, N°2805025, de fecha 21.12.2015, de VTR Comunicaciones SpA, por la suma de \$5.773, a nombre de Armando Jaramillo Lira, rolante a fojas 5;

5.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, el querellado y demandado de autos, rindió la siguiente prueba documental: Nota de crédito electrónica, N° 2451548, a nombre de Armando Jaramillo Lira, domiciliado en Armando Jaramillo 1179, depto. 702, por la suma \$ 5.990 pesos, por consumos y servicios adicionales, televisión, rolante a fojas 42;

6.- Que, el querellante imputa a la querellada **falta de servicio en los servicios de internet ofrecidos por VTR**, lo que evidencia una deficiencia tanto en la naturaleza del servicio como en la disposición a entregar la asistencia debida y solucionar las mismas en tiempo y forma, infringiendo con ello los artículos 23 y 25 de la Ley 19.496;

7.- Que, como ya se señaló anteriormente, las partes están contestes en cuanto a que **la querellada interrumpió el servicio de internet desde el día 14 al 18 de diciembre de 2015**, lo que ha quedado demostrado de conformidad a las alegaciones de las partes, y a la prueba testimonial rendida en autos; es así como la querellada manifiesta a fojas 25, lo siguiente: "c) Que con fecha 14 de diciembre de 2015, a causa de la caída de un poste, se produjo la suspensión temporal de los servicios de internet y televisión cables contratados, los cuales fue posible de restablecer el viernes 18 de diciembre, por medio de exhaustivos trabajos técnicos en el área afectada."; que, el testigo **TEODORO EDUARDO GUILLERMO SCHMIDT**, manifiesta a fojas 47, lo siguiente: "Fue una semana antes de Navidad aproximadamente, estuvo el corte varios días, alrededor de cuatro a cinco días a lo menos."; y que, por su parte el testigo **BELARMINO DEL CARMEN MUENA HERNÁNDEZ**, declara a fojas 49, lo siguiente: "... que la semana antes de la pascua del año 2015, creo que fue el día 14 o 15 de ese mes se ocasionó un problema con internet en todo el edificio, lo que provocó que se cortara el suministro al Sr. Jaramillo que vive en el departamento 702, tomé conocimiento de dicho percance porque el Sr. Jaramillo constantemente reclamaba a la conserjería.";

8.- Que, de conformidad al artículo 1, N°1 y 2, y artículo 2, todos de la ley 19.496, estamos frente a un **proveedor** de servicios de internet y un **consumidor** de tal servicio, y un **acto jurídico de consumo**, que pese a estar regulado en una ley especial, de conformidad al artículo 2 bis también de la Ley 19.496, letras a) y b), las normas de dicho cuerpo legal sí le serían aplicables a la prestación de los servicios investigados en autos; que, así lo han entendido nuestros Tribunales Superiores de Justicia, como queda demostrado en la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago, "Rodrigo Torres Neira con Telefónica Móviles S.A.", rol N°4.780-2009, al disponer: "Que, como ya se dijo, analizados los antecedentes allegados al proceso conforme las reglas de la sana crítica, permiten a esta Corte arribar a la conclusión que la denunciada Telefónica Móviles Chile S.A., ha cometido infracción a la ley de

protección a los derechos de los consumidores, por cuanto se produjeron suspensiones del servicio telefónico y reiteradas inhabilidades del aparato telefónico en sí o en su tarjeta SIM, causándole un evidente menoscabo a su cliente. Que en virtud de lo señalado precedentemente, la denunciada “Telefónica Móviles Chile S.A., será sancionada de conformidad a lo establecido en los artículos 23 y 25 del señalado cuerpo legal”;

9.- Que, así las cosas, de conformidad al considerando precedente, no es posible llegar a la conclusión formulada por el querellado, en cuanto a que, encontrándose regulado el reclamo del querellante en una ley espacial, Decreto 194, no resultaría aplicable la ley de protección al consumidor; que, la propia legislación recoge este principio, al indicarse en el artículo 54 inc. final del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado según Decreto N°18, publicado con fecha 13 de febrero de 2014, a propósito de la interrupción del servicio de internet, lo siguiente: **“Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general”;**

10.- Que, en otro orden de ideas, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado, en cuanto a que, la interrupción del servicio de internet se habría debido a un **hecho fortuito**, consistente en la caída de un árbol sobre un poste, ésta no se encuentra acreditada en autos, y aunque ella así hubiese ocurrido, el querellado debió de haber tomado todas las providencias necesarias a fin de reestablecer el servicio contratado a la mayor brevedad posible, y no luego de transcurridos 5 días desde la interrupción del mismo, como consta de las alegaciones y defensas de las partes como de las pruebas rendidas en autos;

11.- Que, al respecto, no podemos olvidar lo dispuesto en el **artículo 12 de la Ley 19.496**, que dispone, en cuanto a las obligaciones de los proveedores: **“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales**

se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

12.- Que, en conformidad a los considerando precedentes, ha quedado demostrado en autos, que el querellado con su actuar, habiendo suspendido el servicio de internet contratado por el querellante los días 14 a 18 de diciembre de 2015, ha infringido lo dispuesto en los **artículos 23 y 25 de la ley 19.496**, que disponen: **Artículo 23:** “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o Servicio; y el artículo 25: “El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.”

13.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado, sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él le ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado;

14.- Que, de los antecedentes que rolan en autos y atendido además lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287, que señala: “El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”, y que conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, “Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del

proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

15.- Que, en mérito de lo anteriormente expuesto y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos, declaración de las partes, pruebas rendidas en autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, se ha formado convicción plena respecto a que **VTR COMUNICACIONES SPA**, RUT 76.114.143-0, representada por su Gerente General, Guillermo Ponce, es responsable en los hechos denunciados, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio contratado, y también al suspender o no prestar, sin justificación, un servicio previamente contratado, infringiendo las disposiciones contenidas en los artículos 12, 23 y 25 de la ley 19.496;

EN EL ASPECTO CIVIL:

16.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante; que, si bien, el demandado, emitió una boleta de débito para compensar la interrupción del servicio en conformidad al Decreto Supremo 194 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ello no resulta ser suficiente para comprender una indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que, eventualmente, se hubieren generado frente a la infracción del proveedor;

17.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;”*; que el **artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal**, prescribe: *“Las acciones que derivan de*

esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, **a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda**"; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

18.- Que, atendido los considerandos anteriores, deberá desecharse la alegación del demandado, en cuanto a que, la eventual indemnización que se otorgue como consecuencia de los daños y perjuicios que se hubieren generado producto de la infracción incurrida por el demandado, signifiquen un enriquecimiento sin causa para el demandante;

19.- Que, en relación al **caso fortuito**, reclamado por el demandado como eximente de responsabilidad, en materia jurisprudencial se ha fallado por nuestros Tribunales Superiores de Justicia, acerca de la necesidad de probar el caso fortuito por quien lo alega; así, en la sentencia dictada por la **Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 25 de mayo de 2016, en la causa rol N°724-2016**, respecto al caso fortuito o fuerza mayor alegado por el demandado frente a su incumplimiento de mantener los sistemas de energía, manifestó lo siguiente: "Octavo: Que, ambas demandadas han alegado como eximente de responsabilidad el caso fortuito o fuerza mayor. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil, se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir. Entonces, para que

exista esta eximente en la especie caso fortuito, deben concurrir los siguientes requisitos en forma copulativa: 1) debe existir un hecho ajeno a la voluntad de las partes; 2) este hecho debe ser imprevisible; y, 3) la imposibilidad de resistirlo. Ahora bien, que sea imprevisible significa que ordinariamente no es posible calcular su ocurrencia, así, un hecho es imprevisto, cuando no hay razón especial para estimar su realización, ya sea por el agente como por persona alguna colocada en sus mismas circunstancias. Por otra parte, la imposibilidad de resistir el hecho importa que no sea posible evitar sus consecuencias; el afectado claramente no tiene ninguna posibilidad de atajar el hecho de la naturaleza. Noveno: Que, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 1698 del Código Civil, correspondía a las demandadas probar el caso fortuito alegado, esto es, acreditar que en la especie, existió un hecho con las características que se han señalado en el motivo procedente. Ello no ocurrió en la presente causa, porque como se enuncia en los considerandos décimo cuarto y décimo quinto, las demandadas rindieron probanzas que tuvieron la virtud de acreditar la existencia de convenios, manuales y reglamentos reguladores de las labores de mantenimiento, más no que dichas faenas se ejecutaron de la manera debida en el lugar del accidente previo a que éste ocurriera, en relación a la irresistibilidad. (...); que, en los hechos investigados, no existe prueba alguna que le permita a este Sentenciador sostener que la interrupción del servicio de internet se debió a la caída de un árbol sobre un poste; **que, no habiéndose probado la existencia de un hecho fortuito, dicha alegación por tanto deberá ser desechada por este Sentenciador como eximente de responsabilidad del demandado de autos;**

20.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, el demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1-** Boleta electrónica de honorarios N° 146, emitida por don Armando Jaramillo Lira, por un monto de \$ 5.150.000, de fecha 07/03/2.016, rolante a fojas 30; **2.-** Copia simple de Acta del Tribunal Constitucional de Chile, fecha 03/11/2.015, la que no se encuentra firmada, rolante a fojas 31 y siguientes; **3.-** Copia resolución exenta N°

2577, fecha 10/12/2.012, donde consta que el querellante fue inscrito en el Registro de Jueces Árbitros, rolante a fojas 35; **4.-** Copia correo electrónico enviado el 16/12/2.015, enviado por MSP Propiedades a Armando Jaramillo, rolante a fojas 36; **5.-** Dos comprobantes de liquidación, correspondientes a los meses de Enero y Febrero del año 2.015, donde constan las remuneraciones percibidas por el querellante, en virtud la integración de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, rolante a fojas 37 y 38; y **6.-** Copia simple de copia de sentencia Rol: 758-2.011, dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de San Miguel, rolante a fojas 39 y siguientes; y depusieron a su favor los testigos TEODORO EDUARDO GUILLERMO SCHMIDT, BELARMINO DEL CARMEN MUENA HERNÁNDEZ, a fojas 46 y siguientes;

21.- Que, en síntesis, de los documentos acompañados por el demandante y de la prueba testimonial rendida en autos, ha quedado demostrado que el demandante ejerce la profesión de abogado en distintas áreas de la profesión, percibiendo un ingreso por dicha actividad; que, sin embargo, no ha sido posible determinar en autos, de qué forma la infracción del querellado ha mellado los ingresos del querellante en el ejercicio libre de su profesión; que por tal razón, no es plausible para este Tribunal acoger su demanda civil en cuanto pretende el pago de una indemnización por lucro cesante;

22.- Que, en relación al daño moral demandado, nuestra doctrina y reciente jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el “perjuicio, dolor o molestia” que se cause, por lo cual, en su significado natural y obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, de esta forma, resulta ser la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, tanto en materia de responsabilidad extracontractual como contractual, como así

lo han sostenido diversos autores nacionales, entre ellos, Leslie Tomasello Hart, René Abeliuk Manasevich, Ramón Domínguez Águila; que nuestros Tribunales Superiores de Justicia, han adoptado también esta postura en diversos fallos, como se puede apreciar en la sentencia de fecha 2/10/2013, Rol 86074-12, de la Corte Suprema, sentencia de fecha 9/04/2010, rol 6-10, dictada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, y sentencia de fecha 30/11/2009, Rol 33-09, dictada por la Corte de Apelaciones de La Serena;

23.- Que, en cuanto al daño moral demandado, derivado de la infracción incurrida por el proveedor, al interrumpir el servicio contratado y demorado su restablecimiento en 5 días, de conformidad al uso que en el día de hoy hacemos de tales servicios, lógicamente debió implicar un malestar e incomodidades en el consumidor al no poder disponer del servicio contratado; que al efecto, el testigo **TEODORO EDUARDO GUILLERMO SCHMIDT**, manifiesta a fojas 47, a la repregunta del punto 4: Para que diga el testigo, si él notó en el Sr. Jaramillo un cambio de conducta en sus quehaceres laborales y aptitud personal, el testigo responde: “Primero muy ofuscado, reclamaba que no podía hacer pagos de servicios ya que no podía ingresar a internet, no podía responder escritos en su calidad de abogado.”; que, el testigo **BELARMINO DEL CARMEN MUENA HERNÁNDEZ**, a su vez, declara a fojas 49, lo siguiente: “Tomé conocimiento de dicho percance porque el Sr. Jaramillo constantemente reclamaba a la conserjería, asimismo me informó que personal técnico de VTR se dirigía al edificio a fin retomar el suministro ofrecido, recuerdo que estuvo cortado alrededor de 2 a 3 días, recuerdo que un día el Sr. Jaramillo esperó a los técnicos desde las 9:00 hasta las 15:00 hrs., pero los técnicos nunca llegaron, se notaba muy molesto con aquello, según él trabaja con internet lo que le provocaba un perjuicio, sé que es abogado y que trabaja desde su domicilio ya que lo conozco hace muchos años...”; que, por otra parte, del documento rolante a fojas 36, copia correo electrónico enviado el 16/12/2015, enviado por MSP Propiedades a Armando Jaramillo, se puede inferir que, el Sr. Jaramillo se encontraba, en la fecha de la interrupción del

servicio de internet, realizando gestiones vinculadas a su profesión en forma electrónica, lo que requería que el servicio de internet se encontrara activo a dicha fecha; que, consecuentemente con lo anterior, este Sentenciador dispondrá en la parte resolutive del presente fallo que, el querellado deberá pagar al querellante a título de daño moral, la suma ascendente a **quinientos mil pesos (\$500.000)**;

24.- Que, este sentenciador, conforme a los considerandos anteriores, ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante en la suma de **quinientos mil pesos (\$500.000), por concepto de daño moral**, más reajustes, con costas y sin intereses;

25.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **noviembre del año 2.015**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, más costas.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; Artículos 1, 3, 12, 23, 25, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE RESUELVE

EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que, se **desestima** la tacha de testigo presentado por la querellada a fojas 48, según lo fundamentado en los considerandos 1 y 2 de esta sentencia.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que, se acoge la querrela infraccional de fojas 6 y siguientes, y se condena a **VTR COMUNICACIONES SPA**, RUT 76.114.143-0, representada por su Gerente General, Guillermo Ponce, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N°4.800, comuna de Las Condes, al pago de una multa de **TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los **artículos 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496**, de conformidad a lo resuelto en los considerandos 3 a 15 de esta sentencia.

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: Que, se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 6 y siguientes y se condena a **VTR COMUNICACIONES SPA**, RUT 76.114.143-0, representada por su Gerente General, Guillermo Ponce, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N°4.800, comuna de Las Condes, al pago de la suma de **quinientos mil pesos (\$500.000)**, por **concepto de daño moral**, según considerandos 16 a 25 de esta sentencia; que dicha suma deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 25 de este fallo, con costas;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE GUILLERMO PONCE, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE VTR COMUNICACIONES SPA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DESPACHADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR