

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a quince de abril de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas nueve, formulada por BEATRIZ EUGENIA PAREDES FLORES, comerciante, domiciliada en Bustamante N°214, departamento 303, Providencia, contra MOVISTAR y/o TELEFÓNICA CHILE S.A., representada legalmente por Juan Andrés Muñoz Huerta, domiciliados en Providencia N°111, Providencia, por haber infringido la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que realizó tres intentos fallidos para recargar su celular N°85998715; que el primero fue el 5 de octubre de 2014, por \$3.000, en el Líder ubicado en Bilbao con Seminario y el segundo, por igual monto, el 7 del mismo mes, en "Pointpay" y el tercero, al día siguiente en ese mismo lugar, sin obtener resultados positivos; que Movistar le ofreció \$10.000 de compensación, a lo que se negó, porque espera recibir una indemnización que cubra todos los costos que le ha significado esta situación; finalmente, que efectuó una constancia el 6 de septiembre de 2014, en la 19° Comisaría de Providencia, por lo que solicita se condene al infractor al máximo de las multas señaladas en la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas nueve, por BEATRIZ EUGENIA PAREDES FLORES contra MOVISTAR y/o TELEFÓNICA CHILE S.A, ambos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$70.000 (setenta mil pesos), por concepto de daño emergente, representado por la recarga telefónica no efectuada, por los gastos de movilización y la pérdida de tiempo de trabajo y \$430.000 (cuatrocientos treinta mil pesos), por el daño moral que le ha ocasionado este problema, configurado por el sentimiento de engaño por parte de la empresa denunciada y el hecho de no



poder comunicarse telefónicamente cuando lo necesitaba, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRAACCIONAL:

1.- Que a fojas seis y siguientes prestó declaración indagatoria BEATRIZ EUGENIA PAREDES FLORES, dueña de casa, domiciliada en Bustamante N°214, departamento 303, comuna de Providencia, quien expuso que tiene un contrato con la empresa de telefonía Movistar, desde hace unos 20 años, por un celular de prepago; que en el mes de septiembre de 2014, realizó una recarga de \$3.000 en un local de Seminario con Francisco Bilbao, pero que no le dieron boleta, ni se hizo efectiva la recarga; que después realizó una segunda carga, por el mismo monto y en el mismo local; que a pesar que esta vez le dieron boleta, tampoco se hizo la recarga; que luego intentó cargar dicho monto en un local de Bustamante, pero nuevamente no se pudo llevar a cabo; que por lo tanto, intentó cargar su teléfono celular por un monto de \$9.000, en total, en tres oportunidades distintas, pero que ninguna de las cargas se hizo efectiva, lo que le impidió usar el aparato; que ante la segunda recarga infructuosa, reclamó ante el locatario, pero como no le dieron ninguna solución, llamó a Carabineros para dejar constancia; que Carabineros le sugirió que esperara, porque era domingo y que si al día siguiente no pasaba nada, efectuara la denuncia; que así lo hizo; finalmente, que la tercera vez que intentó realizar la recarga sin resultados, interpuso un reclamo ante el Sernac y que la denunciada le envió un mensaje de texto, ofreciéndole realizar una recarga por \$10.000, pero que ella les dijo que "no necesitaba limosnas", sino una indemnización y no aceptó.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. contestó a fojas veinticinco la acción entablada en su contra, solicitando su completo y total rechazo, conforme a los siguientes argumentos: Que se revisaron las cargas efectuadas por la



denunciante y se llegó a la conclusión, que éstas efectivamente fueron abonadas los días 5 y 7 de dicho mes, por un monto de \$3.000 cada una; que ello se pudo determinar, gracias a la revisión del tráfico de llamadas del mes de octubre, el cual arrojó, que se abonaron en su saldo las cargas que la denunciante realizó; que sólo como una medida de satisfacción al cliente, se le efectuó el día 15 de octubre, una recarga de \$10.000 en su línea de telefonía móvil; que por lo tanto, el servicio fue prestado en óptimas condiciones, cumpliendo a cabalidad con los servicios contratados por la denunciante; que no es efectivo que no se efectuó la recarga, ya que ésta fue realizada en tiempo y forma, de manera que también se han respetado los términos y condiciones de la prestación del servicio de telefonía móvil y por último, que han actuado con la debida diligencia y cuidado, preocupándose de mantener y prestar un servicio en óptimas condiciones.

4.- Que la parte denunciante acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan a fojas 1 a 3 y la denunciada, los agregados de fojas 28 a 35, ninguno de los cuales fue objetado.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye, que no es posible determinar que MOVISTAR y/o TELEFÓNICA CHILE S.A., haya incumplido los términos conforme a los cuales convino con Beatriz Paredes Flores la prestación del servicio, ni que su actuar haya sido negligente y causante de un menoscabo a la empresa denunciante, debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado, toda vez que la denunciada negó y controvirtió los hechos denunciados y la prueba rendida en autos por la consumidora, resulta insuficiente para efectos de acreditar lo contrario.

EN LO CIVIL:

6.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 9, la que deberá ser desestimada.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas legales citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 9.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada por Beatriz Paredes Flores contra Movistar y/o Telefónica Móviles Chile S.A., sin costas, por estimar que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 72801-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.



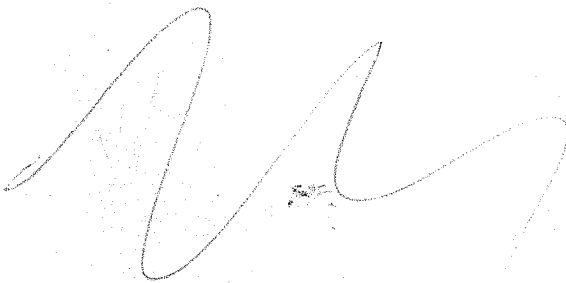
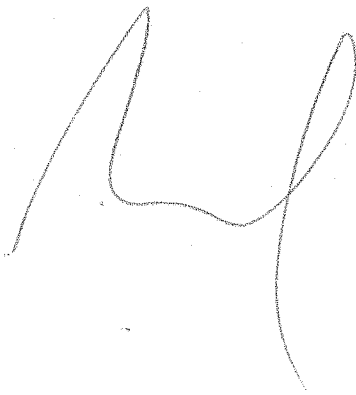
cto
uio

Providencia, siete de enero de dos mil dieciséis.

Vistos,

Certifíquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 72801-H



ie)

o

Certifico:

Que han transcurrido los
plazos que la ley dispone
para la interposición de
recursos sin que ellos
hayan sido hechos valer
por los parte.

Providencia, 11 de enero



uio)

hr