

I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Causa Rol nº. 0230-xc.

Arica, a veintitrés de mayo de dos mil dieciséis.

VISTO:

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por **María Ester Tabilo Montaña**, jubilada, Cédula de Identidad N° 3.695.660-7, domiciliada en Los Limones N° 2235, de la ciudad de Arica, en contra de **V.T.R. Comunicaciones SPA**, representada para estos efectos por Mónica Gil Donoso, ambos con domicilio en 21 de mayo N° 477 de Arica, por infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en los términos que más adelante se detallan; Documentos probatorios agregados de fojas 10 a 36; A fojas 55 a 61, Contestación de la denuncia y demanda civil; Documentos probatorios agregados de fojas 65 a 74; A fojas 75 a 76, corre acta de Audiencia de Contestación, Avenimiento y Prueba; A fojas 90, corre resolución que ordena traer los autos para fallo y demás antecedentes producidos.

CONSIDERANDO EN CUANTO A LOS HECHOS Y EL DERECHO.

PRIMERO. Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional y demanda civil presentada por **María Ester Tabilo Montaña**, en contra de **V.T.R. Comunicaciones SPA**, conforme los hechos que se relata: el día 26 de junio de 2015, contrato el pack "vive" que consiste en televisión hogar, telefonía y banda ancha, por la suma de \$ 44.990.- mensuales con un descuento proporcional de \$ 7.000 pesos por 6 meses, concurriendo el mismo día a su domicilio un técnico de VTR a instalar el codificador al televisor, midiendo rangos y valores eléctricos. Sin embargo, el cable lo dejaron arriba del techo, a la intemperie y suelto.

Cabe señalar que el teléfono recién lo entregaron el 21 de enero de 2016, en circunstancias que se solicitó su instalación el 26 de junio de 2015, es decir con un retardo de 7 meses, tiempo durante el cual no pude hacer uso del servicio debidamente contratado.

Señalar a Usía, que contrató el 26 de junio de 2015 el servicio VTR consistente en un Triple Pack (televisión hogar, telefonía y banda ancha), se pactó por una suma de \$44.990.-, con un descuento de \$7.000.- por 6 meses, el cual efectivamente fue aplicado durante ese periodo, sin embargo, señala que dicho descuento fue aplicado a un servicio de Triple Pack, del cual solo usó los correspondientes a televisión y banda ancha hasta el 21 de enero de 2016, fecha en que pudo hacer uso de telefonía fija, por cuanto esta fue la fecha en que concurrieron a su domicilio a instalar el aparato telefónico. En otras palabras, solo se otorgó durante 7 meses el servicio "Doble Pack" (solo televisión hogar y banda ancha) y no "Triple Pack" que fue el cual contraté, por lo que la empresa denunciada no debiera haber cargado mensualmente a su cuenta el valor del cargo fijo de telefonía, esto es \$13.570, por cuanto estuvo pagando durante aquellos meses un servicio del cual no podía hacer uso, y cuyo monto que pagó por los 7 meses no utilizados da una suma no despreciable de \$94.990, calculado según la renta mensual correspondiente al servicio de telefonía fija "Fono ilimitado 100 móvil", cuya facturación se aprecia en el estado de cuenta emitido el 05 de septiembre de 2015.

SEGUNDO. Que, el Tribunal apreciando los antecedentes probatorios; conforme a la sana crítica y el motivo de la controversia, tiene presente que la cuestión debatida se relaciona con el hecho si el decodificador instalado por VTR, conforme a "triple pack" contratado, dañó sus instalaciones de TV y en consecuencia no utilizó los tres servicios contratados.

TERCERO. Que, valorando los antecedentes producidos, el Tribunal, conforme a sus facultades de apreciar los hechos y la prueba, conforme a la sana crítica observa las testificales de la actora:

- a.- Juan Homero Pasten Álamos, a fojas 75 vuelta, señala que vio la instalación y presentó fallas del cable a tierra.
- b.- Testifical de Claudio Martínez Soto-Aguilar, a fojas 75 vuelta, expresa que la actora contrató el servicio de VTR, por teléfono, internet y cable y la falla es que "no prendía el decodificador"

La parte denunciada y demandada no presenta prueba testifical.

CUARTO. Que, en el indicado comparendo de estilo la parte de María Ester Tabilo, acompañó los documentos de fojas 5 a 8 que dan cuenta de las reclamaciones de la actora, ordenes de servicio por reparaciones

y boletas electrónicas, que el Tribunal los aprecia conforme su mérito y atendido el que ellos constituyen documentos privados; les otorga el mérito de solo ser antecedentes que permiten presumir los hechos

Por la parte la demandada VTR Comunicaciones SPA, acompaño los siguientes documentos:

a.- Informe del Técnico de VTR don Juan Aguirre Pinto.

b.- Manual de Operaciones de los decodificados de VTR.

QUINTO. Que, el Tribunal apreciando los antecedentes producidos observa que la actora no rindió prueba suficiente para que el Tribunal adquiriera la convicción que falla atribuida a la instalación que VTR realizó afectando al decodificador. En efecto carece de antecedentes técnicos suficientes para establecer un vínculo de causalidad en este hecho (falla de decodificador) y la actividad realizada por VTR en la instalación del "triple pack" motivo por el cual no acogerá la demanda en este punto.

SEXTO. Que, sin perjuicio de la conclusión indicada, es un hecho de la causa probada por la abundante prueba documental no objetada que:

a.- la existencia de un contrato de prestación de servicio de "triple pack" (telefonía, televisión hogar y banda ancha) prueba el formulario n° 4547315; a fojas 13.

b.- el incumplimiento contractual por parte de la empresa de el servicio "triple pack" y por el cual se cobró: boleta n°94859186; a fojas 35, en consecuencia el Tribunal tiene por acreditado la existencia de:

a) el contrato de prestación de servicios "triple pack", el incumplimiento contractual de VTR y el cobro por dichos servicios no utilizados.

b) el cobro en exceso entre los servicios contratados triple pack y doble pack efectivamente prestados.

SEPTIMO. Que, en consecuencia, en los hechos que se señalan, en el considerando anterior, y solo respecto del cobro por parte de VTR de un servicio contratado "triple pack" respecto del cual no presto en su totalidad, Ley del Consumidor acoge en la denuncia deducida por María Ester Tabilo en lo principal de su presentación de fojas 1, solo en cuanto al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, por los hechos ya indicados en el considerando anterior.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

OCTAVO. Que, el Tribunal procederá a analizar la acción civil deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes por Maria Ester Tabilo Montaña en contra de VTR, conforme a los hechos señalados de cobro en exceso, en el contrato de prestación de servicios y por el cual solicita:

Daño Emergente:

- 1) \$429.990, correspondientes al valor del Televisor LED, LED47LB6500, que resulto dañado a causa de la instalación del decodificador.
- 2) \$42.990, correspondiente a los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016, en los cuales no hizo uso del TV cable, por el daño ocasionado al televisor LED antes mencionado, calculado sobre la base del valor correspondiente al servicio "TV Hogar Digital" (valor mensual de 18.990, con un descuento de \$4.660).
- 3) \$94.990, correspondiente a los 7 meses en que se facturó el cobro del servicio de telefonía fija al cual no tuvo acceso por negligencia de VTR, calculado sobre la base del valor correspondiente al servicio "Fono Ilimitado 100 Móvil" (valor mensual de \$17.990, con un descuento de \$4.420).
- 4) \$15.000, por concepto de gastos de locomoción, por concurrir tanto a VTR y como a SERNAC.

Daño Moral: Finalmente demanda a la empresa denunciada por la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos), por el daño moral que ha ocasionado este problema.

NOVENO. Que, en la audiencia de estilo la actora rindió la siguiente prueba para probar sus perjuicios:

1. Testifical de la parte denunciante y demandante Y SERNAC, don Juan Homero Pasten Álamos, a fojas 75 vlt, que de acuerdo a los puntos de prueba indica lo siguiente:
 - a) - yo vi cuando le hicieron la instalación, la instalación la hicieron en Julio del 2015, fecha exacta no la recuerdo, presento fallas del cable a tierra que tiene que tener las cajas para hacer la instalación, fecha 5 más o menos de diciembre.

- Empezó a salir humo del decodificador, se calentó el decodificador

El televisor son \$400.000 y tanto no me acuerdo pero ese es el monto más o menos, y estuvo sin poder hacer uso de los servicios contratados entre 6 a 7 meses, y los perjuicios lo evaluó en \$400.000 más los montos morales como \$500.000.

2. Testifical de la parte denunciante y demandante Y SERNAC, don Claudio Martínez Soto-Aguilar, a fojas 75 vlt, que de acuerdo a los puntos de prueba indica lo siguiente:

a) - Contrató un servicio de VTR que tiene un valor de \$49.990 que consta de teléfono, internet y cable, en el mes de julio del año pasado después del día del padre, la falla que tuvieron es que no prendía el decodificador, estaba muerto, no prendía el televisor tampoco, fue en diciembre, el decodificador estaba muy caliente, lo tocamos y estaba caliente estaba quemado el olor salía. Estimo los daños en \$500.000 más el daño moral son como \$500.000 más.

Que, el Tribunal precisa la conducta objetada a VTR solo por el hecho del excesivo cobro en la prestación de servicios motivo por el cual desestimo las testificales de doña Maria Ester Tabilo Montaña, las cuales se refieren a otros daños.

DECIMO. Que, en consecuencia el Tribunal aprecia los daños directos efectivamente sufridos solo en el monto que en exceso se cobro del servicio contratado y que según las propias declaraciones de la actora ascienden a la suma de \$94.990, monto en el cual el Tribunal fija el daño directo.

Que, en cuanto al daño moral, la actora lo hace consistir en el menoscabo psicológico causado por los problemas de vida personal, pérdida de tiempo dedicando sus horas de descanso tratando de solucionar los problemas ocasionados por el actuar negligente del proveedor y por último la frustración e impotencia por las veces que concurrió a SERNAC al tratar de dar una solución al problema y lo valora en la suma de \$500.000 pesos.

Que, es del caso indicar que estamos frente a un daño moral por incumplimiento contractual; el cual deberá consistir efectivamente en la afectación subjetiva, personal por la conducta de VTR, en el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas al contrato; de

prestación de servicios se obliga conforme se establece en el artículo 1556 del Código Civil.

DECIMO PRIMERO. Que, el Tribunal observa en cuanto al daño moral, la responsabilidad contractual por el incumplimiento de una obligación específica, según se ha indicado en los considerandos anteriores quebrantamientos que afecta en el orden patrimonial del actor, por cuanto en el daño moral su valoración exacta materialmente es compleja. Como sea el incumplimiento contractual atendida la naturaleza de la obligación incumplida y atendida la gravedad, el Tribunal no tiene por establecido los montos que se demandan, ya que el daño moral afecta la subjetividad del individuo. En el caso concreto se señala: a) menoscabo psicológico, b) pérdida de tiempo de descanso, c) frustración e impotencia.

Que, si bien se observa que se ha afectado al actor en sus sufrimientos, estos no han repercutido en su personalidad, toda vez que la testimonial de fojas 75 vlt y documentos agregados de fojas 65, 66 y siguientes, es este último un documento privado encargado de un 3º y no ratificado en juicio motivo por el cual el Tribunal aprecia el daño moral, solo en su vínculo al daño patrimonial, daño directo motivo por el cual el Tribunal, conforme a sus facultades, aprecia y establece el daño moral en la suma de \$200.000 pesos.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 2, 2 bis, 20, 21, 23, 24, 50, 50 G, 51 y 61 de la Ley 19.496, sus modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

DECLARO:

EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL

1.- Se acoge la denuncia, deducida a fojas 1, por **MARÍA ESTER TABILO MONTAÑO**, en contra de **V.T.R. Comunicaciones SPA**, solo en cuanto se condena a la Empresa VTR, representada por Mónica Gil Donoso, se condena al pago de una multa de **3 U.T.M.** por infringir el art. 3º letras b), d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS

1.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por María Ester Tabilo, conforme señala a fojas 1; solo en cuanto se

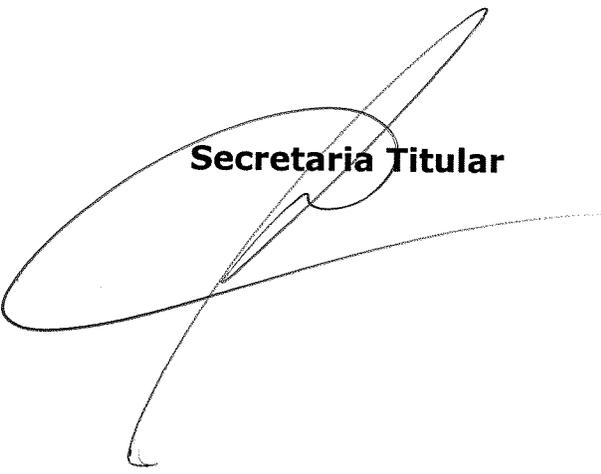
condena a la VTR Comunicaciones SPA, representada por Monica Gil Donoso y/o quien lo represente conforme articulo 12° y 23° Ley 19.496, al pago de una indemnización de perjuicios equivalente a la suma total \$294.900, solo por los motivos expuestos en esta sentencia, considerando séptimo.

TERCERO. No se condena en costas a la parte vencida.

ANOTESE, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Titular del Tribunal.

Es copia fiel a su original.



Secretaria Titular

The first part of the report deals with the general situation in the country. It is noted that the economy is still in a state of depression, and that the government is struggling to find ways to improve it. The report also discusses the political situation, and the role of the various parties in the government.

The second part of the report deals with the financial situation. It is noted that the government is facing a large deficit, and that it is struggling to find ways to reduce it. The report also discusses the role of the central bank, and the need for a new monetary policy.

The third part of the report deals with the social situation. It is noted that the population is still suffering from the effects of the war, and that the government is struggling to provide for their needs. The report also discusses the role of the social services, and the need for a new social policy.

The fourth part of the report deals with the foreign situation. It is noted that the country is still facing a difficult international environment, and that the government is struggling to find ways to improve its relations with other countries. The report also discusses the role of the foreign ministry, and the need for a new foreign policy.

The report concludes with a summary of the main findings, and a list of recommendations for the government.

