

000158

Primer Juzgado de Policía Local

Osorno

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	19 MAR 2018
HORA	11:30
QUIEN RECIBE	P. Zaccari

Of. N° 1004

Osorno, 14 de Marzo del 2018.

Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales que corresponda, fotocopia de las sentencias de primera y segunda instancia, dictada en causa rol N°573-17(VM) por infracción a Ley de Protección del Consumidor, caratulada "Cañulef c/ Telefónica del Sur S.A."

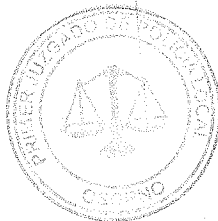
Saluda atentamente a Ud.

RUBÉN MARCOS SEPÚLVEDA ANDRADE.

Juez Subrogante.

VÍCTOR MATUS TRIVIÑO.

Secretario Subrogante.



AL

SERNAC DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS

PUERTO MONTT

Cuanto dicimos

- 118 -

Osorno, a catorce de junio de dos mil diecisiete.

A fojas 1 y siguientes, doña **ARIELA CAÑULEF ASENJO**, corredor de propiedades, domiciliada en calle San Carlos N° 1869, Villa Dorada, Osorno, interpone denuncia infraccional en contra de **COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS TELEFÓNICA DEL SUR S.A.**, representada por su agente zonal Osorno, doña Doris Muñoz Droguett, ambos domiciliados en O'higgins N° 577, Osorno, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que es cliente de la querellada desde el 24 de enero de 2015, con un plan duo, período en el cual el servicio de internet y cable ha presentado reiteradas fallas, según lo que explicita a continuación. Afirmar que realizó reiterados reclamos en forma personal y mediante llamados telefónicos, durante varios meses seguidos, para que le den una solución eficiente al servicio contratado, ya que le estaban provocando graves daños laborales, al trabajar con servicio de internet y no contar con el, no respondiendo la empresa por ello. Además, la señal de cable se cae, así como también los canales, por períodos prolongados y en otras ocasiones, estos quedan pixelados. En seguida, señala las fechas que estuvo sin servicio, los reclamos reiterados que efectuó y afirma que no contó con una solución eficiente y oportuna de parte de la querellada, dejándola incomunicada laboralmente, debiendo asumir como consumidora los costos que ello le acarreó, por la negligencia de Telefónica del Sur, agregando que, además, la querellada le obliga a cambiar de domicilio para tener un buen servicio de internet. Con todo ello, se habría configurado lo dispuesto en artículos 3 letra e) y 24 de Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja la querella y se condene en definitiva a la contraria, al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo principal, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando la suma de \$1.119.110 por daño emergente, más \$15.000.000 por daño moral, más intereses y reajustes, con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 8 a 40 y en el tercer otrosí, solicita se tenga presente comparecencia personal, de conformidad a lo dispuesto en artículo 50 letra C de Ley N° 19.496.

A fojas 41, con fecha 23 de enero de 2017, se provee presentación, lo que se aplica a la querellada y demandada civil a fojas 46, con fecha 26 de enero de 2017.

A fojas 44, con fecha 21 de febrero de 2017, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de querellante y demandante civil y en rebeldía de querellada y demandada civil, ratificándose acciones, siendo llamadas las partes a

Auto de sane

- 119 -

conciliación, sin producirse por rebeldía antes indicada, recibíendose la causa a prueba, ratificándose documentos ya acompañados y realizándose petición, la que se resuelve favorablemente a fojas 45, con fecha 27 de febrero de 2017, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 66 y siguientes, querellante y demandante civil acompaña documentos de fojas 46 a 65 y designa abogado patrocinante y confiere poder, a doña CAROLINA DANIELA ACUM MALDONADO.

A fojas 72 y 73, rola acta de audiencia de fecha 27 de marzo de 2017, de revisión de contenido de prueba audio visual acompañada.

A fojas 89 y siguientes, con fecha 27 de marzo de 2017, don PABLO FERNANDEZ GURRUCHAGA, abogado, en representación de COMPAÑIA NACIONAL DE TELÉFONOS TELEFÓNICA DEL SUR S.A., solicita se tenga presente lo que indica, básicamente, que Telsur ha cumplido en todo momento con sus obligaciones por el contrato que lo liga con la demandante, señalando que en el contrato se establece claramente el procedimiento de reclamo y de visitas técnicas, todo lo cual fue cumplido plenamente por Telsur", no existiendo norma alguna que les obligue a realizar una visita de ingeniero, que no está estipulada en el contrato. Respecto al daño reclamado, señala que ello es improcedente, señalando que, por disposición del Código Civil, la carga de la prueba en este aspecto lo tiene la demandante, no habiéndose demostrado en este proceso la existencia del daño, su cuantía, la existencia de culpa o dolo de su parte ni tampoco el nexo causal entre el acto y el daño. Luego, en el primer otrosí, solicita se tenga presente lo que indica, acompañando en el segundo otrosí, de fojas 74 a 88, documentos que indica y en el otrosí, tercero, solicita se tenga presente que asume personalmente el patrocinio y poder en estos autos. Asimismo, a fojas 108 y siguiente, con fecha 04 de abril de 2017, solicita se tenga presente lo que expone y acompaña documento.

A fojas 112, con fecha 20 de abril de 2017, apoderado de parte querellada y demandada civil, fija domicilio en la ciudad de Osorno.

A fojas 116, con fecha 11 de mayo de 2017, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, la denunciante, doña Ariela Cañulef Asenjo, en su presentación de lo principal de fojas 1 y siguientes, fundamenta su reclamo en la circunstancia de tener relación de consumidor a proveedor, con Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica

ciento veinte

- 120 -

del Sur S.A., contra quién interpone denuncia por infracción a Ley N° 19.496, afirmando que es cliente de la querellada, desde el 24 de enero de 2015 y que durante ese período el servicio contratado de internet y cable, ha presentado reiteradas fallas, las que detalla profusamente en su presentación, afirmando que realizó reiterados reclamos, en forma personal y mediante llamados telefónicos, durante varios meses seguidos, para que le den una solución eficiente al servicio contratado, ya que le estaban provocando graves daños laborales, al trabajar con servicio de internet y no contar con el, no respondiendo la empresa por ello. Agrega que la señal de cable se cae, así como también los canales, por períodos prolongados y en otras ocasiones, estos quedan pixelados. En seguida, señala las fechas que estuvo sin servicio, los reclamos reiterados que efectuó y afirma que no contó con una solución eficiente y oportuna de parte de la querellada, dejándola incomunicada laboralmente, debiendo asumir como consumidora los costos que ello le acarreó, por la negligencia de Telefónica del Sur, agregando que, además, la querellada le obliga a cambiar de domicilio para tener un buen servicio de internet. Con todo ello, se habría configurado lo dispuesto en artículos 3° letra e) y 24 de Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja la querella y se condene en definitiva a la contraria, al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, habiendo sido válidamente emplazada en juicio, no compareció a la audiencia de contestación y prueba y sólo extemporáneamente compareció, según consta a fojas 89 y siguientes y 108 y siguiente, solicitando se tenga presente que actuó conforme a contrato suscrito entre ambas partes y que efectuó las visitas respectivas, no correspondiendo realizar visita con profesional ingeniero.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 19, 23, 24, 25, 26, 40 y siguientes y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, así como documentos acompañados de fojas 8 a 40, 46 a 65, 72 a 73 y 74 a 88, existiendo acuerdo entre las partes en existir relación de consumidor a proveedor entre la querellante de autos, doña Ariela Cañulef Asenjo, con la querellada, Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A., respecto de un servicio de internet y televisión por cable en el domicilio de la denunciante, no existiendo tampoco discrepancias en cuanto a que el servicio contratado, efectivamente, ha tenido fallas reiteradas, habiendo señalado la denunciada que realizaron las visitas inspectivas contempladas en el contrato, existiendo controversia acerca de si todo ello, configura alguna causal de infracción a Ley de Protección del Consumidor.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, la denunciante ha señalado que la denunciada ha infringido la Ley de Protección de los derechos de los Consumidores a su respecto y que ello se estaría desarrollando desde el 08 de agosto de 2016 y hasta, al menos, la fecha de su presentación al Tribunal, esto es, 20 de enero de 2017, en el domicilio de calle San Carlos, existiendo antecedentes de reclamos anteriores por los mismos hechos en el domicilio de calle Antogafasta y, por otro lado, la denunciada no compareció el día del comparendo de contestación y prueba y con ello, no cumplió con exponer y demostrar los antecedentes que obraban en su poder, respecto al fondo de lo reclamado por su consumidora, doña Ariela Cañulef Asenjo, a lo cual estaba obligada como su proveedora, en el contexto del espíritu del legislador en esta disposición legal, como lo refleja lo dispuesto el artículo 16 letra d) de Ley N° 19.496, que le otorga la carga de la prueba al proveedor, razón por la cual, unido a los medios probatorios que la denunciante ha acompañado en autos, este sentenciador estima que la denunciada, Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A., ha infringido respecto de la denunciante ya individualizada, lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, esto es, "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 (...) del respectivo bien o servicio".

QUINTO: Que, en la especie, la denunciada, Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A., en sus presentaciones extemporáneas de fojas 89 y siguientes y 108 y siguiente, se ha limitado a señalar, por un lado, que ha cumplido contrato suscrito entre ambos, el que, por cierto, no ha sido acompañado en autos, lo cual no puede afectar a la denunciante, como lo contempla el espíritu del legislador en el artículo 41 de Ley N° 19.496, razón por la cual debe estimarse como ciertas las aseveraciones hechas por ella, en el contexto del documento acompañado a fojas 24, más aun si la denunciada no ha aportado pruebas en este proceso, y, por otro lado, que procedió a realizar visitas inspectivas, pero no ha demostrado que entregó un servicio de buena calidad durante la vigencia de la relación contractual, ni tampoco demostró que haya solucionado las deficiencias del servicio que le fueron reclamadas ni tampoco que a la fecha de presentación de la querella de fojas 1 y siguientes, estas deficiencias estuvieran subsanadas y entregándose en forma normal el servicio de internet y televisión por cable contratados con ella, por doña Ariela Cañulef Asenjo. En efecto, la querellante ha demostrado una serie de reiterados reclamos por fallas en el servicio, comprendidas

entre el año 2015 y 2016, tanto en el domicilio de calle Antofagasta como en el de calle San Carlos, sin que la querellada haya demostrado que esos reclamos no fueran imputables a ella o que fueron solucionados y se encuentre prestando el servicio contratado en forma normal.

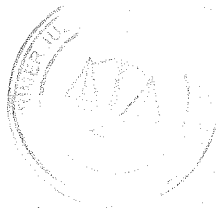
SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes condenándose a Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A., representada por don Juan Carlos Valenzuela Herrera, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña Ariela Cañulef Asenjo, a pagar a beneficio fiscal una multa de quince unidades tributarias mensuales, conforme lo dispuesto en artículo 25 de Ley N° 19.496, al prestarle el servicio de internet y televisión por cable, actuando con negligencia y causándole menoscabo, debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio.

II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil de doña Ariela Cañulef Asenjo, en su presentación del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, por los hechos expuestos en lo principal, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A., reclamando la suma de \$1.119.110 por daño emergente, más \$15.000.000 por daño moral, más intereses y reajustes, con costas.

OCTAVO: Que, la parte demandada civil no contestó acción civil en tiempo y forma, limitándose a solicitar se tenga presente que Telsur ha cumplido en todo momento con sus obligaciones por el contrato que lo liga con la demandante, señalando que en el contrato se establece claramente el procedimiento de reclamo y de visitas técnicas, todo lo cual fue cumplido plenamente por ellos, no existiendo norma alguna que les obligue a realizar una visita de ingeniero, que no está estipulada en el contrato. Respecto al daño reclamado, señala que ello es improcedente, señalando que, por disposición del Código Civil, la carga de la prueba en este aspecto lo tiene la demandante, no habiéndose demostrado en este proceso la existencia del daño, su cuantía, la existencia de culpa o de su parte ni tampoco el nexo causal entre el acto y el daño.

NOVENO: Que, como ya se ha señalado en consideraciones anteriores, ambas partes están de acuerdo en que entre ellas ha existido una relación contractual y una relación de consumidor a proveedor, sin que se haya acompañado dicho contrato, lo cual no puede afectar a la demandante, como lo contempla el espíritu del legislador en el artículo 41 de Ley N° 19.496, razón por la cual debe estimarse como ciertas las averaciones hechas por ella, más aun si la demandada civil no aportó pruebas al



Cédulo notarial -

123 -

respecto, por lo cual, habiéndose dado lugar a la acción infraccional, se deberá acceder a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, sólo en cuanto acogerse el daño moral reclamado en autos, en la ponderación que el Tribunal explicitará en lo resolutivo de este fallo, negándose lugar a lo reclamado por daño emergente, por no haber sido demostrado en juicio, debiendo cada parte pagar sus costas.

DÉCIMO: Que, para los efectos de apreciar la suma de dinero en que se acogerá la demanda civil por daño moral, el Tribunal tiene presente el período prolongado de tiempo en que el servicio no ha sido prestado o lo ha sido en forma deficiente, 09 de abril de 2015 en adelante, según documento de fojas 23, y al hecho de que se haya manifestado en dos domicilios que ha tenido la demandante, así como corresponder estos, al mismo tiempo, a la dirección comercial de la actora, todo lo cual constituye para este sentenciador una situación de menoscabo físico y psíquico en perjuicio de doña Ariela Cañulef Asenjo, al no contar con el servicio o hacerlo sólo en forma deficiente, reclamar, esperar que lleguen los técnicos, persistir las deficiencias, volver a reclamar y así seguir sin prestársele el servicio con la calidad que esperaba recibir, conforme lo que se le prometió en su oportunidad, según documento acompañado a fojas 24.

UNDECIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 4, 12, 16 letras c), d) y e), 19, 23, 24, 25, 26, 40 y siguientes y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A. HA LUGAR a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **ARIELA CAÑULEF ASENJO** en contra de **COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS TELEFÓNICA DEL SUR S.A.**, representada según consta a fojas 74 y siguiente por don **JUAN CARLOS VALENZUELA HERRERA**, en cuanto se le condena a pagar una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la querellante. Si el querellado no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince



Ciento noventa

- 124 -

noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

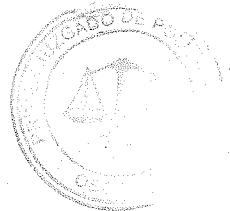
B. **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **ARIELA CAÑULEF ASENJO** en contra de **COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS TELEFÓNICA DEL SUR S.A.**, representada según consta a fojas 74 y siguiente por don **JUAN CARLOS VALENZUELA HERRERA**, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la parte demandante civil, la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, negándose lugar a lo reclamado por daño emergente, por no haber sido acreditado en juicio.

C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 573-17

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

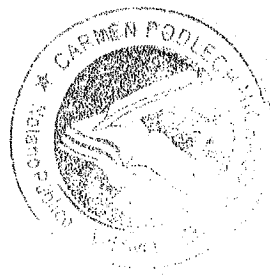


SECRETARÍA

: Criminal

NÚMERO DE INGRESO

: 165-2017



En lo principal: Da cuenta de avenimiento; Otrosí: Acompaña documento.

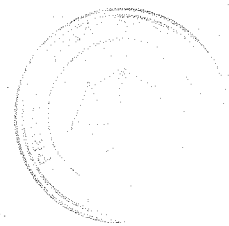
Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia

Ariela Victoria Cañulef Asenjo, parte demandante y recurrida, y Pablo Fernández Gurruchaga, por la demandada y recurrente Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A., en autos caratulados "Cañulef con Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A.", Número de Ingreso 165-2017, a US. Ilustrísima respetuosamente decimos:

Que mediante el presente hacemos presente a S.S. Ilustrísima que por escritura pública otorgada en la Notaría de Valdivia de doña Carmen Podlech Michaud el 27 de julio de 2017 hemos celebrado un contrato de transacción mediante el cual ponemos término al litigio de autos en los términos que en dicho contrato se señala. En especial, prestándose concesiones recíprocas, por parte de la demandante desistiéndose de la querella y demanda de autos y negando expresamente los hechos en que se fundan, y por parte de la demandada realizando el pago de la suma que en el contrato individualizado se señala.

POR TANTO,

A S.S. ILUSTRÍSIMA RESPETUOSAMENTE PIDO, tener presente la transacción señalada y en definitiva tener presente el término del litigio pendiente.



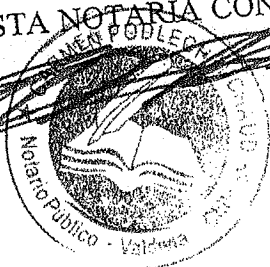
OTROSI: Ruego a S.S. Ilustrísima tener por acompañado a autos una copia autorizada de la escritura pública otorgada en la Notaría de Valdivia de doña Carmen Podlech Michaud con fecha 27 de julio de 2017, en la cual consta el avenimiento individualizado en lo principal del presente libelo.

Pff

9.165.361-3

~~1610~~
15.636.800-3

FIRMARON ANTE MI: ARIELA VICTORIA CAÑULEF ASENJO, C.I.N° 9.165.361-3 NACIONAL, COMO DEMANDANTE Y DON PABLO FERNANDEZ GURRUCHAGA, C.I.N° 15.636.800-8 EN REP. DE COMPAÑIA NACIONAL DE TELEFONOS, TELEFONICA DEL SUR S.A., SEGÚN CONSTA EN ESCRITURA PUBLICA SUSCRITA EN ESTA NOTARIA CON FECHA 10.11.2015.- Valdivia, 27 de Julio de 2017.-cgm



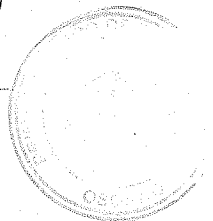
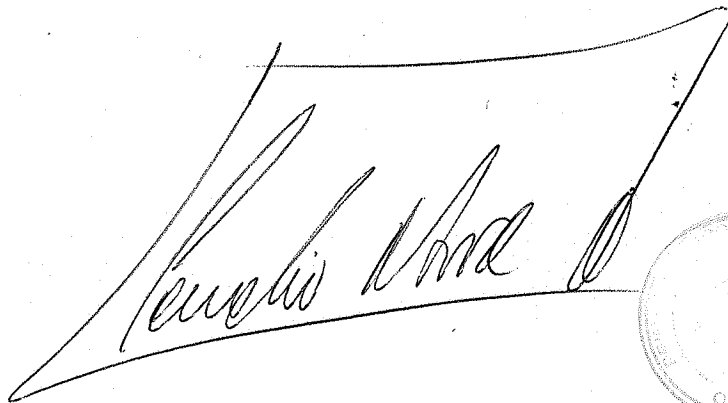
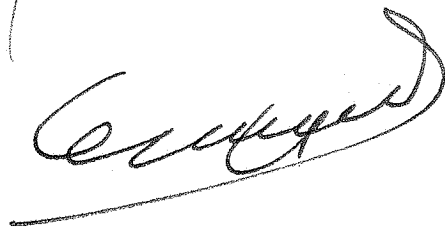
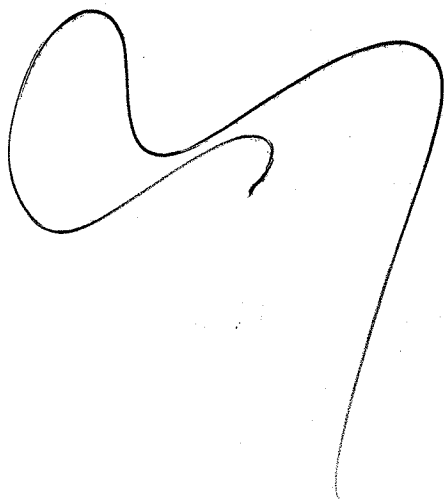
ciento cincuenta y cinco. 155.

C.A. de Valdivia

Valdivia, uno de Agosto de dos mil diecisiete.

A lo Principal y Otrosí de fs. 152: Téngase presente la transacción celebrada por las partes y por acompañada copia de escritura pública correspondiente.

Regístrese digitalmente y devuélvanse.
N°Crimen-165-2017.



Proveído por la Primera Sala, Ministro Sr. Juan Ignacio Correa Rosado,
Fiscal Judicial Sra. Gloria Hidalgo Álvarez y Abogado Integrante Sr. Claudio Novoa
Araya. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

CORTE

AL SE
PRIMI
O S

En Valdivia, uno de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado
diario la resolución precedente. Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

mater

R
Juz

4723-

573-2

