

Proceso Rol N° 22.045-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.12 y complementada a fs.23 doña **Francisca Garretón Kreft**, psicóloga, domiciliada en Marchant Pereira N° 1915, departamento 1005, comuna de Providencia, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Claro Chile S.A.** representada por don Juan Eduardo Acevedo Muñoz, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 2968, Las Condes, por supuesta infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en lo siguiente:

1) Que, sería cliente de la empresa Claro desde el año 2009, manteniendo contratado en la actualidad un plan multimedia ultra 2,4 GB que correspondería a un plan de postpago de telefonía e internet con un valor de \$ 23.000.- que habría suscrito en junio de 2015, sin que se le hubiera entregado copia del mencionado contrato.

2) Que, desde el mes de agosto de 2015, la empresa denunciada le habría cortado reiteradamente el suministro de telefonía, mensajes e internet, argumentando que mantendría una deuda con la compañía, lo que no sería efectivo.

3) Que, Claro no habría generado boletas de cobro, sin poder acceder a ellas a través de la sucursal virtual, no las recibe en su correo electrónico o en su domicilio, siendo una obligación del proveedor entregar a información de cobro antes de la fecha de vencimiento; que tampoco habría podido pagar en la sucursal virtual, porque no se habría suministrado información relevante a esta plataforma, por lo que únicamente se le señalaría que no registra saldos pendientes y que además, no tendría solicitudes pendientes no obstante los reclamos que habría formulada a este respecto, sostiene que en la sucursal virtual no habría información sobre el tráfico y consumo, no se generarían boletas ni tampoco detalle de los cargos.

4) Que, la empresa tampoco había entregado la información de pago al Banco en la cual inscribió dicha cuenta al sistema PEC para pagar

en línea, puesto que al intentar pagar la única información que aparecería es que no tiene deuda.

5) Que, la única manera en que habría podido pagar su cuenta habría sido de manera presencial en la sucursal de Avda. Apoquindo N° 2968, donde le habrían generado un cupón de pago, en que sólo aparecería el monto final, sin que se le hubiera proporcionado detalle de la cuenta y prestaciones; que lo mismo habría ocurrido cuando le suspenden el suministro de los servicios contratados, ya que los reclamos efectuados vía telefónica sólo han quedado registrados como interacciones, debiendo solucionar presencialmente la suspensión o bloqueo del servicio, lo que no siempre habría sido resuelto exitosamente.

6) Que, la empresa Claro tendría asociado a su rut y número telefónico datos que no corresponden, ya que habrían insistido en cobrarle una deuda que dataría del año 2007 por la suma de \$ 123.255.- ; no obstante que contrató con dicha compañía sólo a partir del año 2009, por lo que esto sería inexacto.

7) Que, por todos estos antecedentes, no obstante intentar efectuar el trámite no habría podido portearse a otra compañía, ya que no ha podido acreditar que es cliente de Claro y no tiene deudas con dicha empresa; que asimismo, estima que en su caso la publicidad realizada respecto de la sucursal virtual de la empresa denunciada, sería engañosa ya que no le ha permitido una atención más expedita ni el ahorro de su tiempo, como se promete en su publicidad.

Por estas razones solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa que establece la Ley N° 19.496 y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 444.214.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 800.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.30.**

A **fs.27** comparece don **Juan Eduardo Acevedo Muñoz**, cédula de identidad N° 14.362.022-0, domiciliado en Avda. Apoquindo N° 2968, Las Condes, quien comparece en representación de Claro Chile S.A., y señala que ha recabado los antecedentes de los hechos denunciados, determinando que las boletas estarían a disposición de la cliente, pudiendo descargarse desde la página web *clarochile.cl*, pudiendo también verificarse el monto a pagar desde los sitios de pago *Servipag* o *Sencillito*; que tampoco sería efectivo que se le haya cortado el servicio por deudas, ya que no las tendría; que desconoce los otros hechos afirmados en la denuncia, en cuanto a que no se le hubiera entregado copia del contrato respectivo, que no pudiera acceder a información

desde la plataforma virtual, ni respecto de la forma de pago desde su Banco, como tampoco admite lo relativo a la información incorrecta asociada al rut y número telefónico de la actora. Que, respecto de la imposibilidad de efectuar la portabilidad, afirma que para portearse bastaría únicamente con tener 60 días de antigüedad en una determinada empresa.

A **fs.131** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de la denunciante y demandante, doña Francisca Garretón Kreft y del apoderado de la denunciada y demandada Claro Chile S.A., contestándose las acciones y rindiéndose por ambas partes la prueba documental que rola en autos.

A **fs. 148** rola documento con información QDN requerida a Claro Chile S.A.

A **fs. 156 y ss.** rolan boletas de servicio y notas de crédito emitidas por Claro Chile S.A. respecto del contrato suscrito con la denunciante.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que Claro Chile S.A. habría infringido lo dispuesto en los artículos 12, 23, 25 y 28 letra b) de la Ley N° 19.496, vulnerando el contrato de suministro de telefonía móvil e internet suscrito entre ambas partes en el mes de junio de 2015, fecha desde la cual habría suscrito un nuevo plan de postpago con dicha compañía, y a partir de ese momento se habría incurrido en los incumplimientos señalados en la parte expositiva, lo que además, le habría causado menoscabo ya que le habría impedido portarse a otra compañía debido a la falta de información del contrato y cuenta vigente con Claro, requisitos que le habrían sido requeridos para este procedimiento, razones por la cuales solicita se condene al proveedor denunciado al máximo de las sanciones que establece la ley.

SEGUNDO: Que, Claro Chile S.A. al contestar las acciones a fs.131, señala que no serían efectivos los hechos expuestos en la denuncia, en cuanto su parte no ha incurrido en incumplimiento alguno, puesto que acreditarían

que han existido boletas cada mes y que el aparato móvil ha funcionado registrando llamadas entrantes, salientes y mensajes de texto; que, se habrían emitido notas de crédito respecto de las boletas de los meses de septiembre a diciembre de 2015; que en relación a la portabilidad, no resultaría efectivo lo señalado por la actora, puesto que el Decreto N° 379 del año 2011 que regula la materia, no establecería la exigencia de una boleta o documento electrónico de la empresa actual para la portabilidad, razones por las cuales solicita el rechazo de la denuncia.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** De fs.1 a 3 rolan documentos que contienen impresión de pantalla de la página de la sucursal virtual de Claro; **2)** De fs.4 a 8 rolan impresiones de correos electrónicos intercambiados por la actora y la empresa Wom y la documentación adjunta a dichos correos; **3)** A fs.4 rola impresión de página Banco de Chile; **4)** A fs.10 y 11 rolan impresiones de publicidad de la sucursal virtual de la empresa Claro; **5)** A fs.37 rola formulario único de reclamo y atención al cliente de la empresa Claro; **6)** A fs.38 y 39 rolan boletas de venta electrónicas de los meses de julio y septiembre de 2015; **7)** A fs. 40 rola resumen de interacciones efectuadas con Claro entre el 25 de agosto y el 9 de noviembre de 2015; **8)** A fs.44 y siguientes rolan boletas de febrero, abril, mayo y junio de 2015; **9)** A fs.84 rola formulario de reclamo de 7 de noviembre de 2011; **10)** A fs.86 rolan impresiones de conversaciones entre la actora y el representante de Claro; **11)** A fs. 88 y siguientes rolan impresiones de mensajes de texto y **12)** A fs.91 y 92 rolan impresiones de pantalla de sucursal virtual de Claro respecto de las boletas asociadas al N° móvil 77988195; documentos todos que no fueron objetados de contrario.

Que, en tanto la parte de Claro Chile S.A. acompañó en apoyo de su defensa a fs.93 y siguientes, boletas electrónicas y notas de crédito emitidas respecto del servicio prestado a la actora; documentos no objetados de contrario.

CUARTO: Que, asimismo se encuentran agregados al proceso por orden del Tribunal, el documento que rola a fs. 148 consistente en solicitud de QDN de la empresa Claro Chile S.A. respecto de doña Francisca Garretón Kreft y a fs. 156 y siguientes, boletas de servicio y notas de crédito emitidas por Claro Chile S.A. respecto del contrato suscrito con la actora; documentos que no fueron impugnados por las partes.

QUINTO: Que, de los antecedentes aportados por ambas partes al proceso, no obstante que no se acompañó el contrato respectivo, fluye

que doña Francisca Garretón Kreft celebró contrato de suministro de telefonía móvil y otros servicios adicionales con la empresa Claro Chile S.A., para lo cual se le habría asignado el N° 77988195; que las partes habrían modificado dicho contrato en el mes de junio del año 2015, cambiando el plan de prestación de servicio de telefonía e internet por el cual pagaría un valor de \$ 23.000.- ; aspecto que no ha sido controvertido por la empresa denunciada.

SEXTO: Que, la parte denunciante ha sostenido que Claro Chile S.A. ha incurrido en deficiencias en la prestación de servicios, puesto que no le ha proporcionado información relevante al no entregarle por las vías acordadas al afecto, esto es sucursal virtual, correo electrónico o correo regular a su domicilio, la boleta de servicio con anticipación a la fecha de pago, lo que habría ocurrido a contar del mes de agosto de 2015; que al efecto consta del documento de fs.1, no objetado de contrario, que la sucursal virtual de Claro Chile S.A., no proporcionaba información del N° 77988195 respecto de los meses de agosto a noviembre de 2015, sin registrar consumo en esos meses, no obstante estar vigente el contrato de suministro respectivo; que, en igual sentido cabe señalar que la parte denunciada no ha acreditado haber remitido oportunamente, las boletas de servicio de telefonía móvil de postpago y demás cobros por servicios adicionales en los meses señalados, siendo obligación del proveedor remitir dicha información relevante oportunamente al consumidor obligado a su pago; que la circunstancia señalada en la defensa de encontrarse dicha información disponible y acompañarse impresiones de las respectivas boletas a fs. 93 y siguientes, no permite dar por acreditado que las mismas hayan sido remitidas a la actora en la oportunidad correspondiente en cada mes a su correo electrónico, ya que se trata de boletas electrónicas o bien en su defecto por correo común a su domicilio, razones por las cuales resulta procedente acoger a este respecto la denuncia de fs.12, por haberse infringido por Claro Chile S.A. lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, al no haber acreditado dicha parte el envío del detalle de la boleta de servicio de suministro de telefonía móvil y otros servicios adicional, con registro del tráfico de llamadas y demás consumos efectuados mes a mes por la denunciante, vulnerando el derecho a la información veraz y oportuna del consumidor respecto de información relevante del contrato, incumpliendo asimismo las condiciones pactadas al respecto.

SÉPTIMO: Que, en cuanto al bloqueo o suspensión del suministro de telefonía móvil, cabe señalar que consta de la factura de fs. 176 y de la

Nota de Crédito de fs. 184, que la parte de Claro Chile S.A. en la boleta señalada habría efectuado un cobro por desbloqueo de suministro correspondiente a la suma de \$ 990.- agregando dicha suma al monto cobrado por el servicio de telefonía móvil de manera tal que el total de la cuenta ascendió a \$ 23.990.- ; que posteriormente dicho cobro habría sido dejado sin efecto, como da cuenta la correspondiente de Nota de Crédito fs. 184 de fecha 1 de diciembre de 2015; que en virtud de lo anterior, es dable dar por establecido que la parte de Claro Chile S.A. habría efectuado el bloqueo del servicio de telefonía móvil, como lo afirma la denunciante, puesto que es la única forma en que posteriormente procedería el cobro por desbloqueo, con estos antecedentes se ha formado convicción que la empresa denunciada habría efectuado el bloqueo del servicio sin que hubiera justificado la causa del mismo, lo que se encuentra corroborado además, por las otras Notas de Crédito emitidas por la empresa Claro, respecto de servicio cobrados a la denunciante, cuyas copias rolan a fs. 180 y siguientes, razón por la cual se concluye que la empresa denunciada que habría incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley Nº 19.496 que señala en lo pertinente : *“ El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.*

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”

OCTAVO: Que, respecto del supuesto cobro de una deuda con la empresa Claro que no correspondería, no se acompañaron al proceso antecedentes que permitan dar por establecida dicha alegación por lo que deberá desestimarse.

NOVENO: Que, tampoco ha resultado acreditado en autos la omisión de la entrega del contrato respectivo, en orden a si la modificación del contrato consistente en el nuevo plan, efectuada en junio de 2015, habría sido o no presencial, debiendo en consecuencia desestimarse la denuncia a este respecto.

DÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones precedentes, se concluye que la parte denunciada de *Claro Chile S.A.*, ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra b) , 12 y 25 de la Ley Nº

19.496, por lo que es procedente acoger la denuncia de fs. 12 interpuesta en su contra.

b) En el aspecto civil :

UNDÉCIMO: Que, la parte de doña Francisca Garretón Kreft, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a CLARO CHILE S.A. a pagar la suma de \$ 444.214.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 800.000.- por concepto de daño moral.

DUODÉCIMO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes suficientes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización solicitada por concepto de daño emergente, razón por la cual se desestimaré la demanda a este respecto.

DÉCIMO TERCERO: Que, en cuanto al daño moral, este sentenciador estima que los hechos que motivaron la infracción, provocaron en la demandante un menoscabo en su tranquilidad de espíritu, al ver frustradas las expectativas respecto del servicio de suministro de telefonía e internet contratado, puesto que se habría visto impedida de utilizarlo sin causa justificada y sin tener acceso a la información relevante del contrato, puesto que no habría recibido oportunamente las boletas, habiéndose formado el sentenciador convicción de que la infracción en que incurrió el proveedor demandado habría provocado en la demandante un menoscabo moral que se regula prudencialmente de conformidad a las reglas de la sana crítica en la suma \$ 500.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinente de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge la denuncia de fs.12 interpuesta por doña Francisca Garretón Kreft y se condena a **Claro Chile S.A.** representada por don **Juan Eduardo Acevedo Muñoz** a pagar una multa equivalente en pesos a **50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales)**, por

infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 25 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs.12 interpuesta por doña Francisca Garretón Kreft y se condena a **Claro Chile S.A.** representada por don **Juan Eduardo Acevedo Muñoz** y se le condena a pagar una indemnización de perjuicios ascendente la suma de **\$500.000.-** por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el tiempo legal, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencia del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria

