

Santiago, a once de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

a) Denuncia de lo principal de fs. 4, complementada a fs. 18, interpuesta por doña GABRIELA ALEJANDRA VALENTINA MUÑOZ OLIVA, RUT 15.828.875-3, actriz, domiciliada en San Francisco 265 depto. 2101, en contra de MOVISTAR, representada por jefe oficina Bellas Artes doña Claudia Pino Vivanco, domiciliado en Huérfanos N° 623, Santiago, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 1, 3, 14, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496, y fundado, en suma, en que ella es cliente de Movistar desde el 23 de mayo de 2014, con la cual contrató servicios de Internet Banda Ancha y televisión digital "IP TV Pro" en dos televisores; el edificio donde reside solo tiene instalaciones para la empresa Movistar en Televisión Digital, por lo que Movistar es el único proveedor de este servicio. El Jueves 31 de julio del corriente, concurrió a la sucursal de Movistar de Bellas Artes ubicada en Huérfanos 623, solicitando que le "dieran de baja" del servicio de Internet y la dejaran solamente un decodificador funcionando para la televisión digital; el martes 5 de agosto se percató que habían "dado de baja" todos los servicios; a las 8 AM de ese día se contactó telefónicamente con Movistar y le dijeron que "les aparecía en la pantalla que esto se solucionaría hoy mismo y que la llamarían del servicio de instalaciones"; a las 13:00 hrs., aun no la contactaban, por lo que volvió a llamar, le dijeron que "su requerimiento sobre la reintegración del servicio de televisión satelital no estaba registrado, por lo que harían en ese momento y que ahora si la iban a llamar"; a las 15 hrs. vuelve a llamar, le informan que su solicitud para reintegrar la televisión satelital no estaba registrada, que ahora si lo registrarían y que le llamaría del servicio de instalación para instalar todo hoy", por lo que se quedó esperando que llegaran y nunca llegaron; el miércoles 6 de agosto de 2014, se acercó a la sucursal de Movistar ubicado en Santa Magdalena 40, comuna de Providencia, la atendió don Juan Olivares, quedaron de subir la petición por "IPTV", que era la que tenía y que el servicio de instalaciones le iba a llamar durante la semana, como la estaban privando injustamente de un servicio que contrató, pidió hablar con un supervisor, que fue doña CARLA CAMPOS, quien tuvo un muy mal trato hacia ella, diciéndole en tono golpeado y sin respeto "que no tenían por qué solucionarle el problema con la prontitud que pedía y que no podía hablar directamente con la gente de instalación"; días después don Javier Izquierdo si lo hizo, cuando yo llegue con mi problema a la nueva sucursal, indolentes al hecho de que se encontraba llorando de la angustia y la impotencia que todo esto me causaba; le firmaron un papel en donde habían cambiado el pedido de instalación, que estaba mal hecho por el correcto, la supervisora le aseguro que el pedido de instalación ya estaba en proceso de cambio y que la llamarían ese día, todo resultó ser falso. El día jueves 7 de agosto, se acercó a sucursal Movistar de Bellas Artes, habló con ejecutivo Javier Izquierdo, quien le señaló que todavía estaba pendiente el requerimiento por tv satelital (en la sucursal de Providencia no habían hecho nada), que el la iba a dar de baja y que le iba a gestionar la nueva petición; el sábado 9 de agosto, el servicio de instalación concurrió a su domicilio, pero en lugar de instalar el Servicio de Televisión Digital, le instaló todos los servicios nuevamente, incluido Internet y dos decodificadores, los cuales había de baja con fecha 31 de julio; ante el manifiesto error de la empresa, debió exigirles que eliminara nuevamente el servicio de Internet y el decodificador adicional, debió estar más de tres horas comunicándose con Movistar el primer día; ha concurrido más de cuatro veces a Movistar, perdió dos horas ese sábado para que le instalaran servicios que no pidió y que debía desinstalar; además perdió varias semanas de películas y series que tenía grabadas en el decodificador y que nunca recuperará. Agrega que a principios de septiembre

[A large, faint, curved line, possibly a signature or a large mark, spans across the middle of the page.]

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 22 NOV 2011

SECRET

Cuarto de

fs noventa y dos 92

VALENTINA MUÑOZ OLIVA, RUT 15.828.875-3, actriz, domiciliada en San Francisco 265 depto. 2101, en contra de MOVISTAR, representada por jefe oficina Bellas Artes doña Claudia Pino Vivanco, domiciliado en Huérfanos N° 623, Santiago, fundada en los mismos hechos de lo principal, los que da por reproducidos; afirma que sufrió daño emergente por gastos en transporte por viajes a sucursales, correspondiente a 13 viajes en metro a valor de \$660.- cada uno, lo que suma \$ 17.160; demanda daño moral por no tener distracción de tv cable tras muerte de su padre, por 3 meses irrecuperables buscando solución al problema, tuvo que pedir permiso en su trabajo, las espera de 20 y 50 minutos en sucursales para que le tocara su número; demanda \$5.000.000.- por daño moral. En cuanto al derecho invoca sobre concepto de daño moral jurisprudencia y a profesor Arturo Alessandri R., y los arts. 2314 del Código Civil, 3 letra d) de la Ley N° 19.496, en relación con arts. 12, 23 y 24 de esta misma, concluye solicitando se condene a la demandada a pagarle \$ 5.017.160.- con costas.

c) Libelo de fs. 62, incorporado al comparendo de la causa, en el cual doña María Alejandra Tremolini Pedrero, por la denunciada y demandada, formula descargos a la denuncia y solicita su completo rechazo señalando, en suma, que la denuncia es improcedente, al efecto alega, en relación a la solicitud de la denunciante en orden a dar de baja el servicio de Internet y dejarla con un solo decodificador, que se generó orden de visita técnica al domicilio de la denunciante y se realizó la baja del servicio de Internet y dejando solo un decodificador para el servicio de Tv digital; en relación al atraso en el cumplimiento del requerimiento de la denunciante, se realizó descuento de \$26.851; además como medida de satisfacción al cliente, la denunciada también realizó una serie de descuentos en las boletas de la denunciante, que fueron en junio por \$ 4.396.-, julio por \$ 10.990, agosto por \$ 9.523, y septiembre por \$ 13.450, en total \$ 38.359.- En cuanto al derecho sostiene que es inaplicable el art. 12 de la Ley N° 19.496, ya que la denunciada prestó los servicios contratados por la denunciante en conformidad a los términos y condiciones pactados del contrato. Concluye la defensa solicitando el rechazo de la denuncia.

En el primer otrosí del libelo de fojas 64 la apoderada de la denunciada contesta demanda y solicitar que sea rechazada en todas sus partes por carecer tanto de fundamentos tantos en los hechos, como en el derecho, señalando, en suma, que en cuanto a los hechos reitera lo expuesto en lo principal, al formular los descargos a la denuncia, agrega que es importante señalar que para que proceda la responsabilidad contractual se deben cumplir los siguientes requisitos: a) Actuar doloso o culpable del agente, b) Producción de un daño o perjuicio en la víctima, y c) Relación de causalidad entre el actuar doloso o culpable y el daño o perjuicio provocado, los que no se cumplen en este caso; afirma que su parte ha actuado con la debida diligencia y cuidado, prestando los servicios contratados por la demandante. En materia de daños sostiene que siempre residirá en la persona que reclama el daño, la carga de probar su existencia y la relación de causalidad pertinente, no obstante las dificultades que ello contraiga, sostiene que nuestra jurisprudencia ha sido reacia a conceder la indemnización del daño moral puro, es decir, el daño moral cuyos efectos se circunscriben a la esfera de la personalidad sin proyectarse al campo patrimonial, de lo prescrito en los artículos 1556 y 1558 del Código Civil, determina la demandada que el daño moral, en caso de ser indemnizable en materia contractual, sólo lo sería frente al actuar doloso, que no es el caso de la demandada, el dolo se debe probar en forma irrefutable, en materia contractual, el dolo no se presume salvo en los casos que expresamente lo ha dicho el legislador. Concluye la defensa solicitando el rechazo de la demanda con costas.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

22 NOV 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

d) A fs. 82 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrada con la asistencia del abogado Alejandro Barra Guzmán por la denunciante y demandante, y del habilitado de derecho don Manuel Molina Plaza por la denunciada, esta parte presenta escrito con contestación antes señalada, que forma parte de dicho comparendo, tras llamado del tribunal, no hubo conciliación entre las partes; la parte denunciante aporta documental de fs. 1 a 3, fs. 21 a 50 y de fs. 66 y 67, en tanto la denunciada aporta la rolante de fs. 68 a 80, todos documentos acompañados con citación y no objetados por la respectiva contraparte.

La demandante rinde testimonial, en primer lugar declara don Francisco Daniel Durán Oliva, individualizado a fs. 83, quien, debidamente juramentado, fue tachado por la denunciada por ser primo de la parte que lo presenta, señala que declara porque Gabriela se lo pidió en litigio con Movistar después que murió su padre, la madre y hermano dejaron de venir a Santiago, porque son de Iquique, porque estaba Hospitalizado Gonzalo, Gabriela ya no necesitaba tener plan con internet y dos televisores con decodificadores, en función de eso pidió a Movistar retirar su internet, y reducir su servicio a un decodificador, en este trámite Gabriela tuvo muchos problemas con Movistar, ésta le cortó todos los servicios, cosa que ella no había pedido, ella tuvo que ir varias veces a la sucursal y llamar varias veces por teléfono; perdió mucho tiempo y desgaste; esto sucedió por tres meses aproximadamente, buena parte de este tiempo tuvo cortado el servicio, tuvo que dejar parte de su tiempo para esperar al técnico que no llegaba, en más de una ocasión no llegó; ella le contó que tuvo mal trato de parte de los empleados de Movistar de la sucursal, él notó que ella estaba afectada por las circunstancias. En segundo lugar, comparece la testigo Dafne Bastina Bodenhofer Oddo, individualizada a fs. 84, quien debidamente juramentada, expuso que declara porque después de la muerte del papá de Gabriela se juntaron en una ocasión en su departamento más temprano que la habitual salida de su trabajo, le dijo que estaba arreglando algo respecto al servicio de instalación de cable, internet, a esperar a un técnico, en el mes Agosto; casi no pudieron hablar porque estuvo hablando con gente diversa de Movistar, ella explicaba que había solicitado que eliminaran el internet, y le instalara solo cable, le explicó que debido a la enfermedad del padre en su departamento se tuvo que quedar su madre que vive en Iquique, y que por eso tenían cable e Internet, pero ante fallecimiento del padre, no necesitaban Internet, pero sí el cable y cuando solicitó a la empresa el cambio, la empresa le cortó todos los servicios, mientras estuvo en el departamento un par de horas, ella -Gabriela- estuvo todo el tiempo hablando con distintas personas y explicando una y otra vez lo mismo a Movistar, para que le devolvieran el tv cable; al ser repreguntada agrega que tiempo después se juntaron en mutual y ella le contó que todavía estaba haciendo tramites al respecto, incluso le sugirió que cambiara de compañía, y le dijo que edificio había hecho un contrato con Movistar.

e) A fs. 90 se dispuso autos para fallo

CONSIDERANDO:

A.- Sobre las tachas de los testigos:

1º) Que la denunciada ha alegado tacha respecto del testigo Francisco Durán Durán, por afectarle causal N° 1 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, relacionadas con el hecho de ser pariente en cuarto grado de la parte que lo presenta; al respecto el tribunal señala que la circunstancia de estar sometida su decisión jurisdiccional a la sana crítica como forma de valoración de la prueba y que ante él son admisibles toda

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

72 NOV 2011

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Innovación 93

clase de de antecedentes probatorios (arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287), se desprende que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables a cabalidad las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presente conforme a la sana crítica; por ello la mera circunstancia de afectar objetivamente a un testigo alguna causal de inhabilidad de las que señala el art. 358 del Código de Procedimiento Civil, invocadas por las partes en este juicio, no obsta a la admisibilidad del testigo, cuando sus dichos resultan concordantes con otros antecedentes del proceso y son justificadamente verosímiles, a lo que se agrega que los procedimientos judiciales establecidos recientemente por el legislador en materia penal, laboral y de familia, entre otros, no contemplan causales de tacha para inhabilitar a testigos, por todo lo cual para esta sentenciadora las tachas son inadmisibles en los procedimientos de la especie, sin perjuicio del análisis que debe hacer el juez de cada testimonio según las reglas de la sana crítica.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto del testigo de la denunciante don Francisco Durán Durán, esta sentenciadora considera que por la consistencia de sus dichos y por su concordancia con otros antecedentes del proceso, resulta verosímil lo que ha declarado, sin que se pueda inferir que su calidad de pariente de la denunciante haya influido en su testimonio, de modo que considerará como prueba válida sus dichos.

B.- Sobre la acción infraccional:

2º) Que la denunciante atribuye a la denunciada infracción al art. 12 de la Ley N° 19.496, a causa del incumplimiento de contrato de prestación de servicios de telefonía, televisión digital e internet banda ancha, derivado de demora en ejecutar baja de servicio de internet y de uno de los dos decodificadores de televisión digital y error en eliminar servicio de televisión digital, lo que la obligó a realizar numerosas visitas y llamadas a sucursales de la denunciada para lograr la regularización de los servicios contratados.

3º) Que la denunciada sostiene que cumplió con dar de baja el servicio de banda ancha y eliminar un decodificador, y la demora que hubo la compensó con descuento de \$26.851; además como medida de satisfacción al cliente, la denunciada también realizó una serie de descuentos en las boletas de la denunciante, que fueron en junio por \$ 4.396.-, julio por \$ 10.990, agosto por \$ 9.523, y septiembre por \$ 13.450, en total \$ 38.359.-

4º) Que de los escritos de ambas partes, carta de la denunciada de fs. 2 y de la sana crítica los documentos acompañados por ambas como prueba, por su concordancia, multiplicidad y consistencia, es posible establecer razonadamente los siguientes hechos:

a) Que previo a los hechos que motivan la demanda, existió un contrato de servicios por el cual la denunciante tenía derecho a servicios de telefonía, conexión a Internet banda ancha y televisión digital con dos aparatos decodificadores,

b) Que el 31 de julio de 2014 la denunciante solicitó término parcial de los servicios, en concreto, la eliminación del internet banda ancha y el retiro de un decodificador (fs. 33 y 34).

c) Que el 5 de agosto de 2014 la denunciada dio de baja a la denunciante todos los servicios: telefonía, internet y televisión digital; que tras reclamos de ella de que debían mantenerse telefonía y televisión digital, el 9 de agosto le fueron reinstalados todos los servicios nuevamente, que tras nuevos reclamos

de ella porque mantenía Internet y 2 decodificadores, el 9 de septiembre de 2014 le fueron cortados nuevamente todos los servicios.

d) Que el 3 de octubre de 2014 le fueron reinstalados los servicios contratados de telefonía y televisión digital con un decodificador (fs. 2 y 50), conforme a lo solicitado por la denunciante el 31 de julio de 2014.

e) Que la denunciada hizo cobros en facturaciones de los meses de junio a octubre de 2014 que incluía internet banda ancha y dos decodificadores de televisión digital (fs. 22 a 32, y de fs. 68 a 80), y que en esas mismas facturaciones figuran distintos valores a descuento.

5º) Que a partir de los documentos de fs. 36 a 48, que corresponden a número para atención de público en oficinas de la denunciada y a constancias de atención recibida de ejecutivos de ésta, por su concordancia entre sí y con los dichos de las partes, esta sentenciadora dará por establecido que la denunciante concurrió a oficinas de la denunciada los días que menciona cada documento, con el objeto de obtener la regularización del servicio que había contratado.

6º) Que la defensa de la denunciada ha afirmado que ella aplicó descuentos a la denunciante de \$ 26.851 por atraso en cumplimiento de su requerimiento y que habría realizado una serie de descuentos por un total de \$ 38.332 en cuentas de junio a septiembre, pero no aporta antecedentes para acreditar tales afirmaciones; al respecto observa el tribunal que su documental de fs. 68 a 80, concordante con boletas de facturación mensual de fs. 22 a 32 acompañadas por al denunciante, no precisa de qué se trata los descuentos por distintos valores que aparecen mes a mes, los que figuran desde antes de los hechos que motivan la demanda, de modo que no es posible relacionarlos con un descuento aplicados en virtud de tales hechos. Cabe observar que en carta enviada al Sernac de fs. 2, la denunciada afirma que aplicará descuento mensual de \$10.000 por tres meses para compensar molestias a la denunciante, sin haber aportado antecedente alguno de haber cumplido con ello. De esta manera, esta sentenciadora desestimará la alegación de la denunciada de haber aplicado descuentos en favor de la denunciante.

7º) Que en autos no obra antecedente alguno que permita establecer que el incumplimiento en que incurrió la denunciada se debió a razones que no le sean imputables, de modo que, conforme al art. 1547 inciso 3º del Código Civil y a los principios del Derecho del Consumidor, es culpable del incumplimiento de sus obligaciones para con la denunciante.

8º) Establecido, entonces, que la denunciada ejecutó con fecha el 3 de octubre de 2014 la solicitud de cambio de modalidad de servicio hecha el 31 de julio de 2014 por la denunciante, consistente en eliminar conexión a Internet y eliminar uno de dos decodificadores de televisión digital, que aplicó corte de todos los servicios en una primera oportunidad entre el 5 y el 9 de agosto de 2014 y en una segunda, entre el 9 de septiembre y el 3 de octubre de 2014, y que cobró en facturaciones posteriores al 31 de julio de 2014 los servicios que se le solicitó eliminar, se infiere que ella no dio cumplimiento en su calidad de proveedor de servicios de telecomunicaciones a sus obligaciones legales y contractuales para con la denunciante, por lo que el tribunal concluye que Telefónica Chile S.A. infringió el art. 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, asimismo, como de tales incumplimientos se derivó un perjuicio o menoscabo a la denunciante, la denunciada también ha infringido el art. 23 de dicha Ley, por todo lo cual será sancionada en la forma que se indica más adelante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
27 NOV 2014
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

fs. novate 0

C.- SOBRE LA ACCION CIVIL:

9º) El querellante y demandante de autos en la ampliación en su demanda a fs. 68 precisa sus pretensiones por daño directo en la suma de \$1.000.000.- y por daño moral en \$ 17.000.000.-

10º) Que la demandante hace consistir su perjuicio patrimonial en el pago de 13 pasajes del Metro de Santiago, a un valor cada uno de \$660.-, al efecto la demandada no acompaña antecedentes directos sobre que efectivamente uso ese medio de transporte para ir a las oficinas de la demandada y cuantos viajes hizo con tal objeto, no obstante, atendido que la demandante tiene domicilio en calle San Francisco N° 265 depto. 2101 de esta comuna, las máximas de la experiencia indican que el ferrocarril Metropolitano debe ser un medios de transporte de uso habitual para ella, como para el común de los residentes de la comuna de Santiago, por lo que el tribunal dará por establecido que elle se trasladó en ese medio para asistir a las oficinas de la demandada de las comunas de Santiago y Providencia, sea desde su lugar de trabajo sea desde su domicilio; sobre la cantidad de viajes que hizo con esa finalidad, esta juez considerará prueba de ello los documentos de fs. 35 a 48 , que dan cuenta de haber concurrido ella a oficinas de la demandada en distintos días, además del día 31 de julio de 2014 en que solicitó el cambio de los servicios, en concreto, los días 6, 7, 8 agosto y 1, 10, 15, 23 y 24 de septiembre de 2014, lo que hace un total de 8 viajes que suponen pasaje de ida y vuelta; por último, sobre el valor del pasaje de dicho medio de transporte, no obstante no constar prueba directa, por la máximas de la experiencia y por ser un hecho conocido por el común de los residentes de la ciudad de Santiago el valor del pasaje en dicho medio de transporte público, de cuyo conocimiento esta Juez de Policía Local de Santiago no puede sustraerse, esta sentenciadora dará por establecido como valor del pasaje por viaje en Metro de la demandante el correspondiente al valor actual en "hora valle", ascendente a \$ 660.-. De esta manera, conforme a lo antes razonado, esta sentenciadora estimará en \$ 10.560.- el perjuicio patrimonial en gatos en transporte sufrido por la demandante, correspondiente a 16 pasajes de Metro.

11º) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral para el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, la actora rindió testimonial de don Francisco Daniel Durán Oliva y de doña Dafne Bastina Bodenhofer Oddo, los que refieren molestias sufridas por la demandante a causa de la demora de la demandada en solucionar su solicitud y por corte de servicios; a tales testimonios se une otros antecedentes de la causa que permiten a esta sentenciadora establecer fundadamente que existió dicho daño, como son los documentos que avalan el corte de servicio y la numerosas gestiones de la demandante para obtener la regularización del servicio contratado y sus cobros, y la circunstancia de que la demandante ha admitido la demora en cumplir con sus obligaciones. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que ellas se han determinado a si mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora no puede sustraerse a la frustración sufrida por la demandante de la legítima expectativa de contar

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 22 NOV 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

con un servicio telefónico y de televisión digital permanente para ella, han afectado el curso normal de su vida en cuanto a tener acceso permanente a la comunicación telefónica y a contactarse con quien quisiere cuando quisiere, y a la información, cultura y entretenimiento que entrega la televisión; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer para hacer valer derechos que la Constitución y la ley le reconocen respecto de la demandada, conllevan molestias intrínsecas que ha debido soportar para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas en parte por la mezcla que se produce de múltiples postulados de ambas, y, en su mayor parte, de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios de alto contenido tecnológico y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar la *confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, ha sido por varios años un cliente satisfecho del proveedor. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella, luego la defrauda) y establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su "calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular."*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contienen cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas

COPIA FIEL DE SU ORIGINA

Stgo, 12 NOV 2011

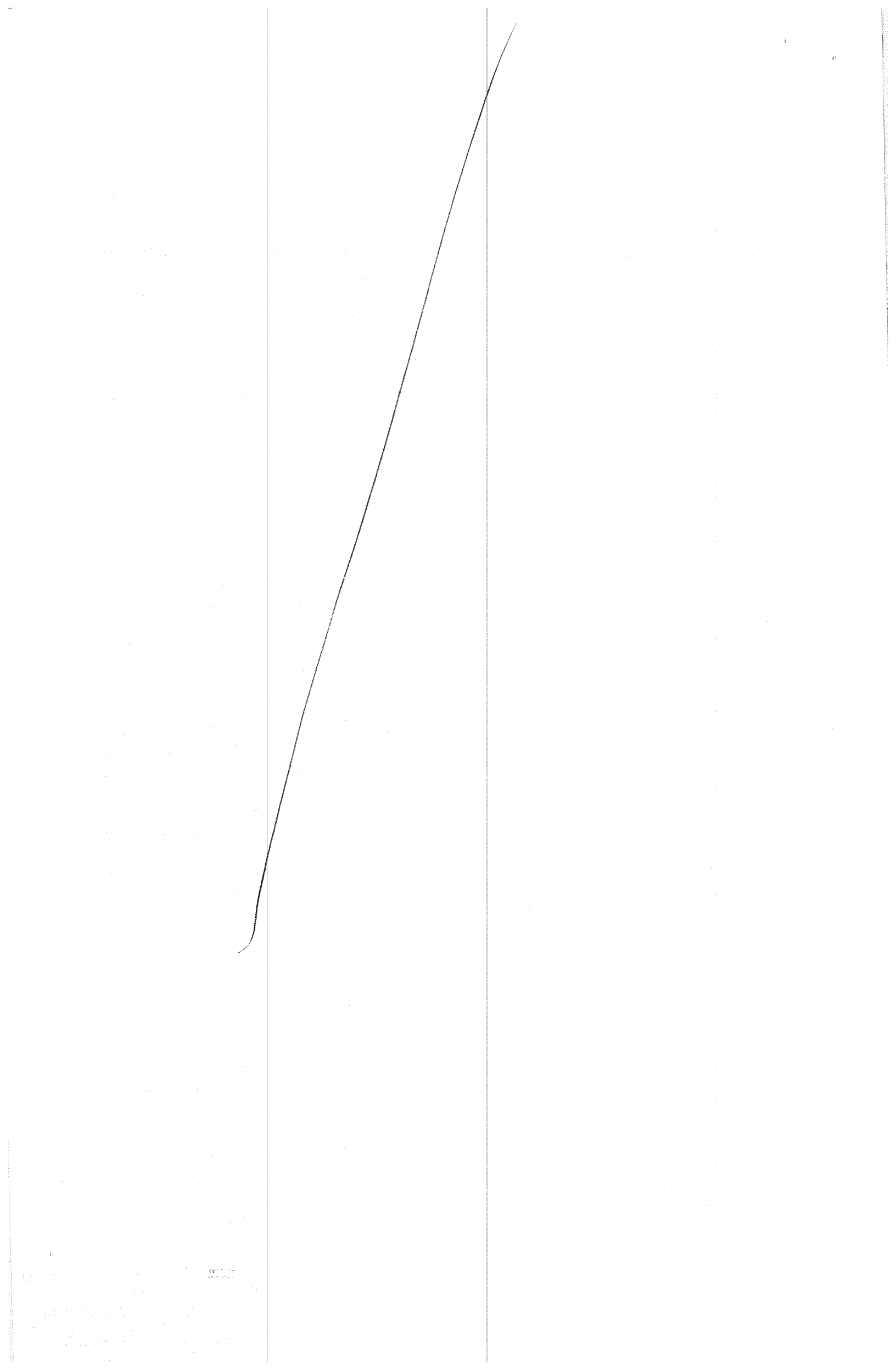
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Sig

2014 tuvo que volver a Movistar, ya que en la boleta del mes le estaban cobrando todos los servicios, cuando debieron haber dado de baja la banda ancha y el segundo decodificador, nunca le eliminaron estos servicios y debía pagar por servicios que jamás contrate. El martes 9 de septiembre, alrededor de las 20:00hrs, se percató que le habían cortado nuevamente la televisión digital y el resto de los servicios, llamó a Movistar, quienes le aseguraron que le reestablecerían el servicio al día siguiente antes de las 15:00 hrs. y que no iba a tener que concurrir a ningún técnico, cosa que no ocurrió; el miércoles 10 de septiembre en la sucursal, le señalaron que le llamarían para reinstalar la televisión digital y que le darían de vuelta la señal por sistema; en la mañana del jueves 11 de septiembre, fue a la sucursal a consultar porque no le habían llamado y le respondieron que le habían llamado al número fijo de fantasía que le crearon para poder instalar el tv cable, lo que denota una absoluta desprolijidad; concurre nuevamente el 12 de septiembre en la mañana, le dicen que le iban a llamar, no sucede, vuelve en la tarde, la atiende mal ejecutivo Mauricio González; esperó a Javier, le dijo que iban a dejar sin efecto boleta, y que si o si el sábado 13 de septiembre le iban a instalar; lo que no ocurrió, volvió el lunes 15 a la sucursal y reclama de cobro indebido, le dijeron que la iban a llamar ese día, el día 16 la llaman y quedan de hacer instalación el día 22 de septiembre, para lo cual solicitó permiso en su trabajo para estar a las 18 hrs., pasada esa hora la contactan y le dicen que no podrán ir, porque en su edificio no se puede instalar antena, en la sucursal le habían dicho que al decodificador sólo había que darle la señal; el martes 22 debido al nuevo error fue a la sucursal, verificó que petición se hizo por error, por antena y no por fibra óptica, le dijeron que al otro día la llamaría del servicio técnico, el 24 de septiembre no la llamaron, por la tarde volvió a sucursal, le contestaron que para instalar tv cable tiene que incluir Internet., el 25 de septiembre le llegó correo electrónico que no habían podido comunicarse con la persona del Corporativo, otra vez fue en la tarde y aun no podían comunicarse con esa persona. El 2 de octubre interpone reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, reclamo N° 7807669, el 8 de octubre Movistar responde "en contacto con la señora Gabriela Muñoz al móvil 95460782 confirma que servicio fue instalado el día 03/10 y con respecto a descuento por no tener servicio se ingresa descuento por un monto total de \$ 26.851.- quedando sin saldo pendiente" y que le harán atención con descuento de \$10.000.- por tres meses, y que no le cobrarían cuenta -por servicio que no contrató-, y que acogerían parcialmente el reclamo; tras la intervención del SERNAC y luego de meses de constantes viajes le arreglaron la instalación y le reembolsaron las boletas; el tardío reembolso por servicios que no solicitó no exonera de responsabilidad a la empresa. Durante esos largos tres meses sufrió menoscabo por pérdida de tiempo, recursos, la información guarda en el decodificador, recibió malos tratos, estuvo más de 30 días sin tv. cable, que la distraía tras la muerte de su padre.

En cuanto al Derecho, señala que los hechos expuestos configuran infracción a los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19-496, y que las infracciones fueron reiteradas, siendo ellas 4 infracciones: a) haber dado de baja el 5 de agosto de 2014 todos los servicios, 2) falta de servicio los días 5, 6 y 7 de agosto, 3) el 9 de agosto al reponer internet y decodificador no contratados, y 4) haber dado de baja nuevamente todos los servicios el 9 de agosto e incumplimiento en no reponerlos, lo que se prolongó por más de un mes. Invoca también los artículos 1546 y 1547 del Código Civil, sobre el cumplimiento de buena fe de los contratos, y que se debe aplicar una sanción ejemplar, para inhibir a la empresa de volver a infringir la Ley y estimularla a elevar estándares de calidad en servicio., concluye solicitando se condene a la denunciada al máximo de multas legales, con costas.

b) Demanda del primer otrosí del libelo de fs. 4 y siguientes, complementada a fs. 18, interpuesta por doña GABRIELA ALEJANDRA



P. Montero 74

abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Gherzi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la querellada, empresa transnacional con importante presencia en el país y en otros países de América y Europa, propuso un determinado contrato al querellante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios de telecomunicaciones y en la experiencia que antes había tenido como cliente de la misma, pudiendo constatar posteriormente que el servicio solicitado y contratado no fue prestado por varias semanas, que no obstante ello le fue cobrado y debió pagarlo, y que debió realizar múltiples gestiones presenciales y vía telefónica para lograr que demandada cumpliera con obligación de entregar el servicio contratado y reembolsara lo pagado en exceso.

12º) Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado la demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivadas de conductas y omisiones en que incurrió la demandada, ha sufrido menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3º letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma de quinientos mil pesos (\$500.000.-).

13º) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

UNO.- Que se acoge la querella deducida en autos por doña GABRIELA ALEJANDRA MUÑOZ OLIVA, y se condena a TELEFONICA CHILE S.A., representada en la causa por doña CLAUDIA PINO VIVANCO, al pago una multa equivalente al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora de los arts. 12 y 23 de la Ley N° 19.496

DOS: Que se acoge la demanda interpuesta por doña GABRIELA ALEJANDRA MUÑOZ OLIVA, y se condena a TELEFONICA CHILE S.A. a pagar a aquélla la suma de QUINIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 12º de este fallo.

TRES.- Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa antes establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de arresto contra su representante legal.

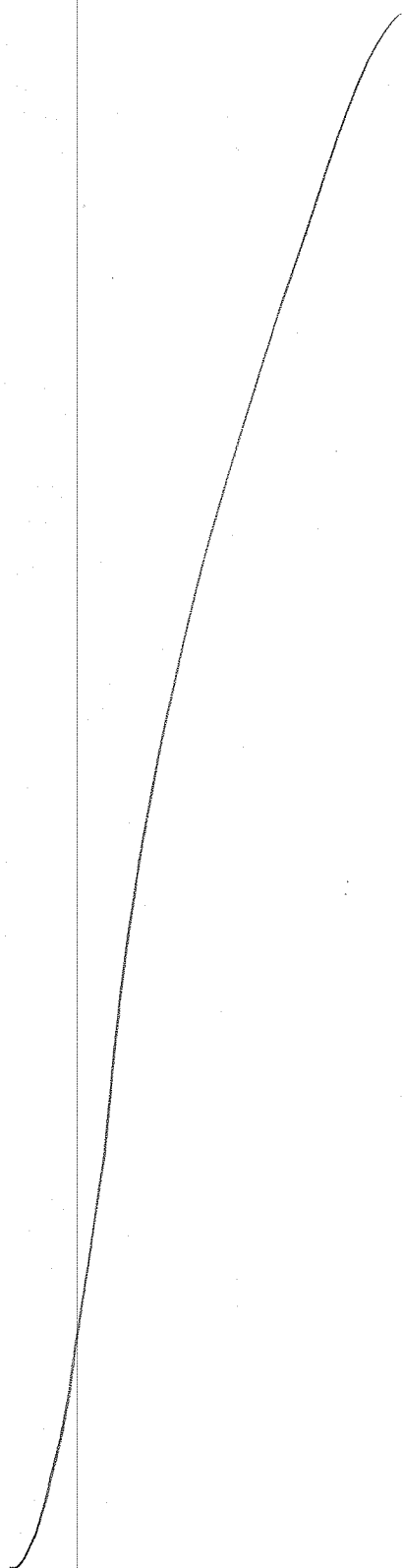
Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, secretaria subrogante

9

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
22 NOV 2011
Stgo,
SECRETARIA
Cuanto Juzgado Policía Local Stgo.





PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Foja: 114
Ciento Catorce

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 113: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia de once de febrero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 91 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

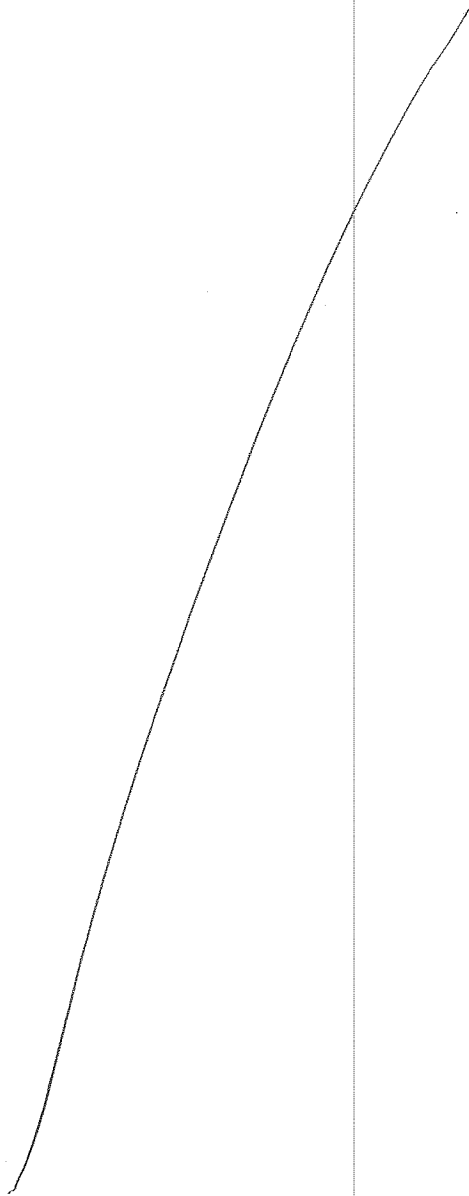
N°Trabajo-menores-p.local-547-2016.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Patricia Liliana González Quiroz e integrada por el Ministro (s) señor Tomás Gray Gariazzo y la abogada integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

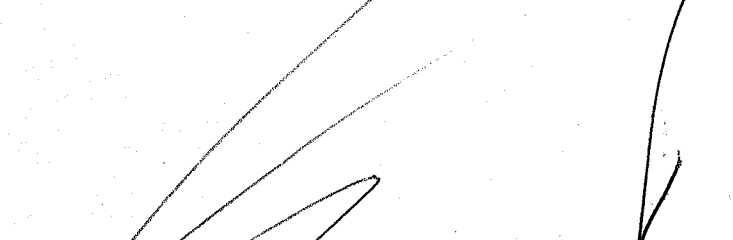
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a ocho de junio de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 22 NOV 2016
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.



80%

A large, stylized handwritten signature, likely "J. Edgar Hoover", written in dark ink. The signature is composed of several sweeping, interconnected strokes, with a prominent loop and a long, trailing flourish extending towards the bottom right.

008871
UNION DE FOJAS M40067m Catelira No 10
JUL-2010

Partido Izquierdo Policia Local Sin

