

F-34
Folios
y sele

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

MAIPÚ, tres de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

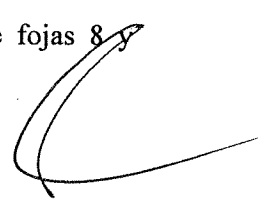
1.- A fojas 8 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 02 de diciembre de 2013, interpuesta por **JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ**, Cédula de Identidad número 8.565.871-9, con domicilio en calle Pangal número 2172, Maipú, en contra de **ENTEL**, representada por **ANTONIO BUCHI B.**, ambos con domicilio en Avenida Andrés Bello número 2687, Las Condes.

Señala que en el mes de julio la denunciada facturó doble cobro en la boleta N° 1727906 agregando el cobro de agosto lo que no correspondía por lo que se comunicó con la denunciada al 105 en el mes de julio de 2013 para que enmendase la facturación lo que no ocurrió, señalando que se le trató de mala forma y solo se le informó que debía pagar \$14.998.- cuando lo que correspondía eran \$7.499.- y que en el mes de agosto concurrió a la torre **ENTEL** y que no se le dio ninguna respuesta interponiendo un reclamo ante el Sernac el 16 de septiembre del año recién pasado. Indica que el 17 de septiembre de 2013 en carta respuesta N° 569 **ENTEL** resolvió dejar nulas las boletas de julio por \$7.499.- y de agosto por \$7.499.- con la cual se dirigió hasta la torre Entel para cancelar el mes de septiembre de 2013 mediante boleta N° 082536 a la que se sumó un interés sumando \$8.180.-, sin que la empresa denunciada activara el servicio por lo que presentó un reclamo el día 17 de octubre de 2013 en Subtel no obteniendo solución aún al 25 de noviembre de 2013.

Solicita se sancione a la denunciada al máximo de las penas establecidas en la Ley 19.496.

En su demanda civil indemnizatoria solicita tener por reproducidos los mismos antecedentes expuestos anteriormente y exige el pago de \$930.000.- por concepto de daño directo.

2.- A fojas 13, notificación de la denuncia y demanda de fojas 8 y siguientes a **ENTEL**, representada por **ANTONIO BUCHI B.**



F-38
FOLIO 4
OCT 10

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

3.- A fojas 34 y con fecha 30 de diciembre de 2013, se realizó la audiencia del comparendo de contestación y prueba con la asistencia de **JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ**, denunciante y demandante y de **BELEN QUEZADA ARZOLA**, por la parte de **ENTEL**. La parte denunciante y demandante ratificó su denuncia y demanda civil indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental. La denunciada y demandada contestó por escrito, según consta a fojas 25 y siguientes y presentó prueba documental.

En su contestación la denunciada señala que no existe infracción atendido el hecho que los cobros efectuados a Parra Benítez se ajustaron al contrato y la Ley que los rige. Indica que fue el denunciante quien no pagó la boleta con vencimiento el mes de julio de 2013 lo que significó que en el mes de agosto se viera aumentado el cobro por este hecho y que sólo por consideraciones con su cliente decidió rebajar dichos cobros con los descuentos que señala en su escrito, y

CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 8 y siguientes se refiere a que si con ocasión de la emisión de la boleta N° 1727906 **ENTEL** efectuó un cobro indebido por \$7.499.- al denunciante, y si ello constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

SEGUNDO: Que la denunciante y demandante de **JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ**, acompañó los siguientes documentos para acreditar su pretensión:

- 1) A fojas 1, copia de Formulario Único de Atención de Público de Sernac, N° de caso: 7168168.
- 2) A fojas 2, carta de Sernac a Juan Parra Benítez de fecha 1 de octubre de 2013.
- 3) A fojas 3, Formulario de Reclamos del denunciante contra Entelphone ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 17 de octubre de 2013.
- 4) A fojas 4, Boleta Electrónica N° 1727906 de **ENTEL** con fecha de vencimiento 30 de julio de 2013 por \$14.998.-



F. 5
7/31/13
N. 100

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

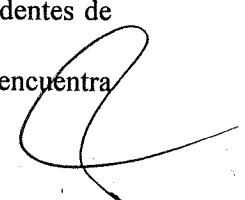
- 5) A fojas 4 vuelta, Boleta Electrónica N° 1818038 de **ENTEL** con fecha de vencimiento 30 de agosto de 2013 por \$14.998.-
- 6) A fojas 5, Boleta Electrónica N° 1655423 de **ENTEL** con fecha de vencimiento 28 de junio de 2013 por \$7.499.- y Comprobante de Pago de Cuentas En Efectivo, Caja Vecina, BancoEstado de fecha 9 de julio de 2013 por \$7.499.-
- 7) A fojas 6, copia de Cartola de Cuentas Corrientes de **ENTEL** a nombre de **JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ**.
- 8) A fojas 7, copia de carta de fecha 17 de septiembre de 2013 a Juan Carlos Medina, abogado web Sernac de Entelphone y Comprobante de Pago de fecha 14 de octubre de 2013 de PCS Telecomunicaciones S.A., por la suma de \$8.180.-

TERCERO: Que la denunciada y demandada de **ENTEL**, representada por **ANTONIO BUCHI B.**, acompañó los siguientes documentos para acreditar su pretensión:

- 1) A fojas 18 y 19, copia de Formulario Único de Atención de Público, N° CASO: 7168168 de Sernac.
- 2) A fojas 21, copia de carta de **ENTEL** al denunciante y demandante de fecha 13 de noviembre de 2013.
- 3) A fojas 22 y 23 planilla de datos.
- 4) A fojas 24, copia de detalle de beneficiario de vale vista.

CUARTO: Que el artículo 12 de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, prescribe que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien y el artículo 23 del mismo cuerpo legal: que comete infracción a las disposiciones de la referida 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 así y teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra



F. 40
WPP

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

suficientemente acreditado que ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., actuó negligentemente al cobrar indebidamente \$7.499.- en la cuenta 1727906 con vencimiento el 30 de julio de 2013, toda vez que se ha demostrado en autos, con los documentos acompañados a fojas 4, 4 vuelta y 5, que el denunciante al mes de junio de 2013 se encontraba al día en el pago del servicio contratado, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

Reafirma lo anterior el hecho que la denunciada reconociera el pago de la boleta del mes de junio en la boleta del mes de agosto en que se señala como último pago efectuado por el cliente el de 9 de julio de 2013.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios
presentada por JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ en contra de ENTEL, representada por
ANTONIO BUCHI B. de fojas 8 y siguientes:

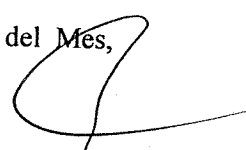
SEXTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., deberá ésta responder civilmente por los daños causados a JUAN CARLOS PARRA BENITEZ, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

SÉPTIMO: Que el demandante JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ, no acompañó antecedentes para acreditar los perjuicios que él reclama como directos en su escrito de demanda lo que hace imposible a este sentenciador cuantificarlos por lo que se deberá rechazar la demanda respecto de éstos.

OCTAVO: Que el demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$150.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial, debe estarse a la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema que señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...”

(Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes,



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

F. 41
Wm
1000

jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el incumplimiento de la demandada de las obligaciones que contrajo con el actor. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, angustias o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 8 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial, regulándolo en la suma de \$150.000.-

NOVENO: Que la demandada ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 8 y siguientes, condénese a ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Que se acoge la demanda de fojas 8 y siguientes presentada por JUAN CARLOS PARRA BENÍTEZ en contra de ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., condenándosele a pagar la suma de \$150.000.- por concepto de daño moral.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada, ENTEL, representada por ANTONIO BUCHI B., deberá pagar las costas de la causa.

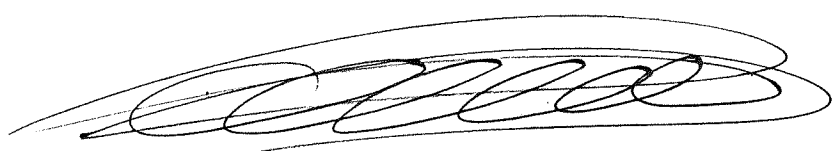


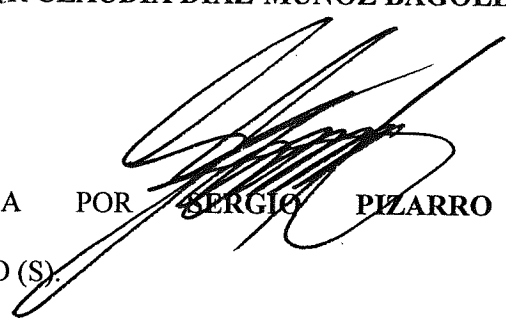
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 7446-2013


DICTADA POR CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI, JUEZA (S).

AUTORIZADA POR  SERGIO PIZARRO AGUILERA,
SECRETARIO (S).

HF



63

SECRETARIA	ESPECIAL
INGRESO CORTE	551-2014
RELATOR	CARMEN GLORIA TRONCOSO
SALA	2º
LUGAR	6º
FECHA	AGOSTO, MIERCOLES 27 DE 2014.

Anuncia Alegatos.

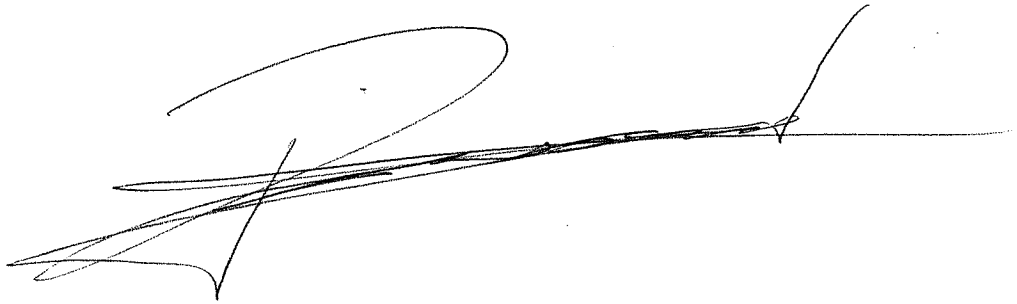
Ultma. Corte

Laura Bañados T., Procuradora del
Número, en los autos caratulado "**PARRA BENITEZ JUAN / ENTEL.**" ingreso corte
Nº 551-2014 a U.S. Ultma. Respetuosamente digo:

Que vengo en anunciar para
alegar, al Abogado SRA. MACARENA MADARIAGA, 15 **MINUTOS REVOCANDO.**

Por tanto,

Ruego a U.S. Ultma. Se sirva tener
por anunciado a mi representado.



CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO
Nº ING: 551-2014 FOLIO: 416248
FECHA: 26/08/2014
LIBRO: Trabajo-menores-p.local
HORA: 12:37 CASTGBTR
Escrito : Alegatos

F-64
escrito y
cuatro.

Foja: 64
Sesenta y Cuatro

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de agosto de dos mil catorce.

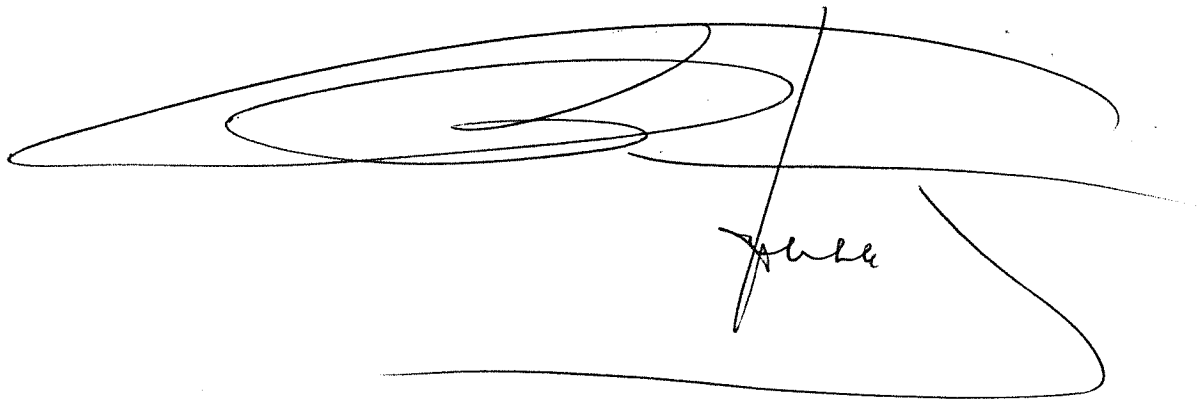
A fs. 62 y 63: téngase presente.

VISTOS:

Se **confirma** la sentencia apelada de tres de marzo de dos mil catorce, escrita a fs. 37 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-551-2014.



Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y por la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

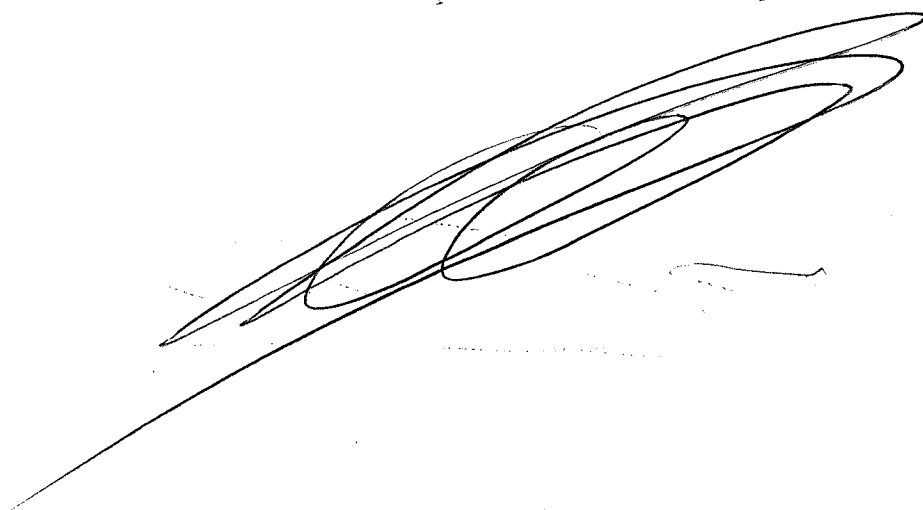
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintisiete de agosto de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Maipú, tres de Octubre de dos mil catorce

Cumplase.



REGISTRADA

MAIPU, 09 DE Octubre 2014
CERTIFICO QUE CON ESTA FECHA Y SIENDO LAS
..... HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA DEL TRIBUNAL
..... DE TELAS GUATA
A DON
A QUIEN ENTREGUE COPIAS INTEGRAS Y FIRMO. 8.565.871-9.-

INTERESADO

8565371-9

SECRETARIO
2° J.P.L.

SOLICITUI

JAI

TELECOMI

ENTEL S.A.

En

confirmadi

2014, por

condenanc

prudencial

En at

ordenar al f

pueda dar e

de 2014.

POR TANTO

RUEGO A S

antes menc