

7102  
Cuentos  
J

Maipú, veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1° Que, a fojas 1 y siguientes, en esta causa Rol N° 4612-2016, rola Querrela infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, RUN. 7.874.198-8, domiciliado en Pasaje Solidaridad N° 1958, comuna de Maipú, Región Metropolitana; en contra de **TELFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**, RUT. 90.635.000-9, representada legalmente por don **Roberto Muñoz Laporte**, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, Región Metropolitana.

Señala en el libelo de autos que, con la querellada celebros un contrato de prestación de servicios en el año 1995, donde ese le otorgó una línea telefónica, asociada a un número, este contrato en el tiempo fue modificándose, de acuerdo a los cambios tecnológicos y las necesidades de su familia. Así, en la actualidad se convirtió en un plan TRIO, entregando servicios de Internet, consistente en banda ancha talla s (1 a 4 MB), minutos ilimitados de Telefonía y Televisión, plan HD pro 2, todo ello, a un precio de \$ 59.356.- pesos, funcionando todos de manera correspondiente, a excepción del servicio de Internet, en donde se han producido cambios de velocidad, por cambio de tecnología. Que hace dos años a la fecha se han presentado problemas en dicho servicio, como intermitencia, cortes prolongados entre 2 a 5 horas aproximadamente, y su velocidad menor a la contratada. Que en dichas oportunidades llamó al servicio técnico de la compañía, quienes verificaban que no había servicio, enviando a un técnico a su domicilio, donde se concluía que había problemas en el servicio, cambiando los cables y router, que generaba en un principio una mejora en el servicio, pero con el pasar de los días volvía a generarse con mayor frecuencia. A propósito de esta situación, interpuso un reclamo en la Subtel, en donde la



7/5/03  
Civile  
F r s

compañía se comprometió a generar modificaciones en el servicio prestado y a un menor valor, esto es, \$39.000.- pesos, lo que finalmente nunca se cumplió por su parte, ya que han aumentado el cobro del servicio y el problema de internet persiste, procediendo a interponer a la fecha 5 reclamos ante la compañía, sin que finalmente se haya presentado ningún auditor a revisar el problema.

Así por tanto, en mérito de los antecedentes expuestos, solicita se condene a la querellada, al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Interpone en el mismo acto, demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**, previamente individualizado, fundamentada en los mismos hechos descritos en la querrela infraccional.

Reclama primeramente por concepto de Daño Emergente la suma de \$ 687.320.- pesos, correspondiente al pago de 20 meses de internet. En segundo lugar reclama por concepto de lucro cesante, la suma de \$300.000.- pesos, en razón de ver mermada su capacidad laboral, con ocasión de la permanente falta de internet. En último lugar, reclama por concepto de Daño Moral, la suma de \$1.500.000- pesos, pues los hechos expuestos le han ocasionado constantes interrupciones en su dinámica de vida.

Solicita en definitiva, la suma total de **\$ 2.487.320- pesos**, con intereses, reajustes y expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria-: 1) copia simple de boleta electrónica N° 82853745, de fecha 20 de mayo de 2016, emitida por Movistar; 2) copia simple de ORD. N° 14.552, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de fecha 10 de noviembre de 2015; 3) impresión de correo electrónico; 4) documento "formulario atención técnica cliente, de fecha 11 de enero de 2016, emitida por Movistar.



104  
Cecilia  
Cecilia

2° A fojas 11, comparece la actora de autos, a objeto de rectificar la individualización del representante legal de la querellada, en los términos ahí indicados.

3° Consta a fojas 20, notificación de querrela y demanda civil de autos, según estampado de receptor, respecto de la parte de **TELEFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**

4° A fojas 15, y a través del abogado don Claudio Monasterio Rebolledo, se hace parte **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, RUT. 87.845.500-2, representada por don Cristian Aninat Salas, C.I. 6.284.875.8, todos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia.

5° A fojas 27, durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, la parte querellada y demandada de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, interpone incidente de falta de legitimación procesal en juicio, en relación a la actora de autos, a la que no se hace lugar, en razón de las consideraciones de hecho y de derecho esgrimidas en resolución de fojas 32 y siguientes, y que en su contra la querellada y demandada interpuso recurso de apelación, siendo declarado inadmisibile, a fojas 46, por la I. Corte de Apelaciones de Santiago.

6° A fojas 98, rola continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de don **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, representado por la abogada doña Amanda Jara Ramírez, y con la asistencia del apoderado don Manuel Donaire Belemmi, en representación de la parte querellada y demandada de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

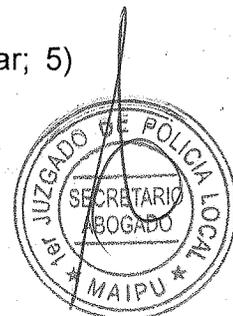


7/105  
Cecilia  
Cecilia

La parte querellada y demandada civil, de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, viene en contestar denuncia y demanda civil, mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de dicha audiencia. Señala en sus descargos, primeramente, que su representada no ha incumplido la ley del consumidor, toda vez que no existe contrato celebrado entre las partes, por cuanto, presta servicios dedicado a telefonía móvil e internet móvil, no prestando los servicios señalados por el actor. Que, de consiguiente, no existe acto de consumo que sea regulado por la Ley del Consumidor. Que las partes no detentan la calidad de consumidor y proveedor que exige la ley. Que el actor, ha cometido un error al dirigir su acción en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, la que no ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, al no existir relación alguna entre las partes.

En cuanto a la demanda civil, señala que es improcedente, pues no existe vínculo contractual alguno entre las partes. Que el monto de su petición es totalmente arbitrario e injustificado. Que el actor deberá probar el incumplimiento de la obligación contractual de manera culpable o dolosa, el daño sufrido y el monto del mismo, imputabilidad del perjuicio culposo o doloso, relación de causalidad directa entre el supuesto actuar ilícito de su representada y daño sufrido por el actor.

La parte de **JARA VALLEJOS**, reitera los documentos acompañados primeramente. En mismo acto, acompaña en parte de prueba los siguientes documentos: 1) Boleta electrónica, de fecha 20 de Noviembre 2016, emitida por Movistar Telefonía Chile S.A.; 2) 7 formularios de atención al cliente, comprendidos entre el 05 de octubre 2015 hasta el 15 de julio de 2016; 3) carta respuesta enviada por Telefónica Chile S.A., remitida a Sernac.; 4) impresión correo electrónico; 5) 6 comprobantes de reclamos técnicos comprendidos entre el 11 de enero 2016 hasta el 17 de mayo de 2016, emitidos por Movistar; 5)



7106  
Cuentos  
Set)

Resolución emitida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ORD N° 14552 de fecha 10 de noviembre 2015; 6) Copia de Resolución Exenta N° 00228/16 con fecha 11 de enero 2016, emitida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

La parte de **TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, acompaña los siguientes documentos: 1) Copia de estatutos sociales de la Sociedad Telefónica Móviles Chile S.A.; 2) impresión de página de pantalla de la Superintendencia de Valores y Seguros; 3) impresión de pantalla de la página corporativa de Telefónica Móviles Chile S.A.; 4) copia de la memoria anual año 2015 de Telefónica Móviles Chile S.A.

Que no se rinde prueba testimonial, ni se efectúan peticiones al tribunal.

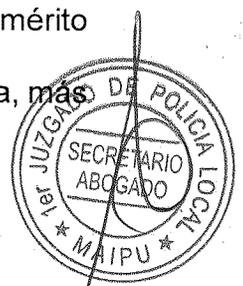
7° A fojas 100, comparece parte querellante y demandante de don **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, y procede a objetar los documentos acompañados por la contraria, por tratarse de documentos que carecen de formalidad alguna, que no tienen relación alguna con los hechos a probar y, no tienen atinencia alguna con la querella y demanda civil de autos.

8° a fojas 101, el tribunal, ordena traer los autos para fallo.

**EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**PRIMERO:** Que, como se ha señalado, la querellante y demandante **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, procedió a objetar los documentos acompañados por la contraria.

Que, respecto del tenor de la objeción promovida, se puede observar que más que a una causal legal de impugnación, lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más



7/107  
Cuentos  
Siete

que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto, a fin de acreditar las pretensiones del querellado y demandado de autos, y que sin perjuicio de tratarse de instrumentos privados, estima esta judicatura que su inclusión dentro de los elementos de convicción a efectos de determinar la responsabilidad eventual de la querellada y demandada **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, resulta de toda relevancia, puesto que unido al resto de la prueba aportada sirven de antecedentes al momento de resolver la presente causa, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.

**EN CUANTO A LA ALEGACIÓN FORMULADA POR LA QUERELLADA.**

**SEGUNDO:** Que la querellada y demandada, **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, señala que no detenta el carácter de proveedor que exige la ley del consumidor, puesto que jamás se ha obligado contractualmente a la prestación de servicios de telefonía fija, televisión e internet banda ancha, el actor no existe en los registros de sus clientes, que su representada sólo presta servicio público de telefonía móvil e internet móvil, por lo que es imposible la existencia de un vínculo contractual entre ambos, careciendo por tanto, de legitimación pasiva, al amparo de la aplicación de la Ley sobre protección a los derechos de los consumidores.

A este respecto, y tal cual, ya ha sido resuelto en sentencia interlocutoria, rolante a fojas 32 y siguientes, la que se da por expresa e íntegramente reproducida para estos efectos, y que en términos generales determina la existencia del vínculo contractual entre el actor y **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, pues al momento de interponer las acciones de autos se individualiza a la empresa prestadora de servicios con los datos que la individualizan y que aparecen en las boletas de pago de sus servicios prestados, a saber, **MOVISTAR**. Cabe entonces detenerse en este antecedente, por cuanto el



1108  
Lauter  
ocw

querellante y demandante de autos, ha recibido boletas de cobro de servicios por su teléfono N° 225317610, acompañados a fojas 5 y 60 de autos, de la empresa **MOVISTAR**, nombre de fantasía que utiliza la empresa querellada y demandada **"TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A."**, tal cual se consigna en sus Estatutos Sociales, artículo primero, documentos acompañados por ella misma a fojas 83.

En cuanto a la falta de legitimación activa, la querellante y demandante, si detenta la capacidad de comparecer en juicio, ya que existe una relación contractual con la empresa prestadora de servicios, lo que queda de manifiesto en las boletas de pago pertinentes, que son las que el consumidor tiene a la vista, siendo imposible que tenga acceso a todos y cada una de las adecuaciones y modificaciones sociales de su proveedor. Por último, la querellada si detenta la calidad de proveedor, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, ya que presta servicios a consumidores y cobra un precio o tarifa por estos.

Motivos por los cuales y respecto de lo cual, ya latamente se ha resuelto en estos autos, no cabe hacer lugar a la alegación formulada, en los términos indicados.

**EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:**

**TERCERO:** En primer término, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último.

En la especie, consta en autos, a fojas 5, copia simple de boleta electrónica N° 82853745, de fecha 20 de mayo de 2016, emitida por **MOVISTAR**, nombre de fantasía de **"TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A."**. Atendido ello, se establece el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



7/10/16  
Cuenti  
Bueno

CUARTO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte querellada.

En la especie, la parte querellante refiere que mantiene un contrato de prestación de servicios con la querellada hace bastante tiempo a la fecha, y en la actualidad este se trata de un plan TRIO, entregando servicio de Internet, consistente en banda ancha talla s (1 a 4 MB), minutos ilimitados de Telefonía y Televisión, plan HD pro 2, a un precio de \$ 59.356.- pesos., funcionando todos de manera correspondiente, a excepción del servicio de Internet, en donde se han producido cambios de velocidad, por cambio de tecnología, intermitencia, cortes prolongados entre 2 a 5 horas aproximadamente, y su velocidad menor a la contratada. Que en razón de ello, llama al servicio técnico de la compañía quienes verifican que no hay servicio, enviando a un técnico a su domicilio, donde se concluía que había problemas en el servicio, cambiando los cables y router en su domicilio, pero aun así los problemas persisten y con mayor gravedad.

A fin de corroborar sus alegaciones, acompaña en autos, entre otros documentos, copia simple de ORD. N° 14.552, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de fecha 10 de noviembre de 2015, la que conforme a Resolucion Exenta N° 00228/16, de fecha 11 de enero de 2016, ha ordenado restablecer los servicios suspendidos, debiendo descontar el valor por concepto de cargo fijo cobrado en forma proporcional a los días sin dichos servicios y además, indemnizarle en razón del corte injustificado. Acompaña además, set de formularios de atención al cliente, comprendidos entre el 05 de octubre 2015 hasta el 15 de julio de 2016, el cual da cuenta de constantes visitas inspectivas al hogar del actor, a fin de revisar en particular el servicio de internet en cuestión, el cual arroja entre otras observaciones, que presenta variados problemas de conectividad, y que la



M.O.  
avert  
Drg

velocidad contratada por el cliente no es soportada por la caja terminal y que la única solución al respecto es bajar la velocidad; también acompaña carta respuesta enviada por **MOVISTAR**, Telefónica Chile S.A., remitida a Sernac, con fecha 23 de octubre de 2015, en la que se indica que se hará una modificación al plan contratado, entregándole beneficios a su cliente, señor **JARA VELLEJOS**, donde además se le ofrece disculpas por los problemas ocasionados; y finalmente para estos efectos de carácter infraccionario, tomaremos en consideración, set de comprobantes de reclamos técnicos comprendidos del 11 de enero 2016, hasta el 17 de mayo de 2016, emitidos por Movistar, todos en razón de los hechos precedentemente expuestos.

Que, conforme se observa de los antecedentes agregados en autos, la querellada reconoce que en la prestación de servicios de internet, se han experimentado problemas de variada índole, lo que ha generado menoscabo y perjuicio a su cliente.

Habida consideración a la prueba rendida en proceso, logra establecerse por parte de **MOVISTAR, TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, ha incurrido en infracción al **artículo 12 de la Ley N° 19.496**, el que a su tenor dispone: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”*

Para los mismos efectos condenatorios, debe tenerse presente lo dispuesto en el **artículo 23 de la Ley N° 19.496**, establece que: *“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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.*



4111  
Cuentos  
JUCA

En el caso sub lite, la negligencia por parte del querellado se encuentra acreditada a partir de toda la probanza rendida por el actor de autos, la que no ha sido objetada u observada por la contraria, de manera que al concordar con las demás pruebas del proceso, sirven para establecer los hechos allí expuestos, haciendo fe de las pretensiones de la actora de autos.

Que, no existiendo otros antecedentes que considerar y, apreciados los hechos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se tendrá por establecido que **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A., -MOVISTAR-** actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor debido a la falta de un óptimo y debido servicio e internet de manera constante y permanente, sin perjuicio de las seguidas reparaciones efectuadas, lo que es parte y consecuencia directa del incumplimiento de su obligación contractual, infringiendo el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual, deberá acogerse la querrela de autos.

**EN EL ÁMBITO CIVIL:**

**QUINTO:** Una vez acreditada la efectividad de los hechos que motivan la querrela, corresponde a este sentenciador pronunciarse respecto de la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, quien ha resultado responsable infraccionalmente en cuanto a la contravención a la Ley N° 19.496.

El demandante reclama primeramente por concepto de Daño Emergente la suma de \$ 687.320.- pesos, en razón del pago de 20 meses del servicio de internet.

A este respecto, dable es hacer presente lo que la doctrina ha entendido tradicionalmente por Daño Emergente, conceptualizándola como la pérdida efectiva experimentada por el acreedor a consecuencia del incumplimiento de la obligación o del cumplimiento imperfecto de ella, es la



7112  
Cauti  
Dca

disminución real del patrimonio que el acreedor sufre por el incumplimiento de la obligación. Se le llama "daño emergente" precisamente porque es algo que sale o emerge del patrimonio.

En el caso de autos, el reclamante ha procedido a efectuar el pago que efectivamente corresponde hacer respecto de un servicio igualmente prestado y consecuentemente pagado, sin perjuicio de los problemas técnicos que se han sucedido, respecto de uno de los servicios contratados, Internet.

A este respecto, el actor ha acompañado en autos, set de formularios de atención al cliente, comprendidos entre el 05 de octubre 2015, hasta el 15 de julio de 2016, los que dan cuenta de sucesivas y permanentes visitas a su domicilio por parte de técnicos de la demandada, las que arrojaban la existencia de fallas en el servicio de internet, en meses determinados, lo que claramente determina que este servicio prestado, configuraría un cumplimiento imperfecto de la obligación contraída por parte del proveedor.

A este respecto, y una vez acreditada la existencia del perjuicio, por el concepto de daño emergente, debemos cuantificar su valor. Para este efecto, debemos tomar en consideración la boleta electrónica N° 89917148, emitida por Movistar, por un valor del producto contratado, menos un descuento aplicado, ascendente a \$46.819.- pesos, de lo cual, conforme a la norma de la sana crítica, se considera que 1/3 corresponde al servicio de Internet. Así, esta magistrado, en uso de simples operaciones aritméticas, y de conformidad a los antecedentes aportados a fojas 61 a 67, ha logrado determinar un valor por este concepto, en la suma de \$78.030.- pesos. (setenta y ocho mil, treinta pesos).



7/13  
civil  
Pa. ecc

**SEXTO:** Se deja presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño emergente, será reajustado según será la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de septiembre de 2015 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva

**SÉPTIMO:** En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de lucro cesante, en que reclama la suma de \$300.000.- pesos, para determinar esta ocurrencia, habrá que estarse a la generalidad en materia probatoria, es decir, ha de probarse conforme las normas generales, tanto respecto de sus hechos constitutivos, como sus consecuencias en la víctima.

Así las cosas y conforme se observa en proceso, la ocurrencia del lucro cesante y sus consecuencias en el actor, no han sido respaldadas por medio de prueba que sea eficaz para estos efectos, conforme así lo establece el artículo 1698 del Código Civil, por lo cual, habrá que desestimar los argumentos a su respecto, concluyendo finalmente este magistrado, no hacer lugar a ella.

**OCTAVO:** En cuanto al daño moral alegado por el actor al ser objeto de esta acción ilícita, que produjo la prestación de servicios de internet en los términos pactados, lo que acarrió encontrarse en situación de constante y permanente estado de reclamo en contra del proveedor, sin que este haya sido finalmente solucionado, a pesar de todas las reparaciones y adecuaciones técnicas efectuadas. En razón de ello, esta sentenciadora estima que ha existido una desazón, un desánimo que debe ser indemnizado pecuniariamente.

Que para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez debe apreciar las circunstancias del hecho lesivo y las calidades morales de la víctima, para



7/11/14  
Cecilia  
Coloche

establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo.

Nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia y la intensidad del dolor, la verdad de un padecimiento, la realidad de la decepción y la frustración, al ser objeto de tal ilícito contravencional, que trae aparejada como consecuencia, un daño patrimonial de tal envergadura.

En relación a la cuantía del daño, conviene puntualizar que si el perjuicio no es mensurable por su propia naturaleza, no se puede establecer por equivalencia su evaluación dineraria. Se debe recurrir en tal caso a pautas relativas, según su criterio y razonabilidad que intente acercar su evaluación equitativamente a la realidad del perjuicio; porque la indemnización del daño moral no está en función de la representación que de él, se hace la víctima (no en concreto), sino en función de su constatación por el juez y de su evaluación objetiva (en abstracto) en el límite de lo reclamado en la demanda.

Si bien es cierto que el daño moral es una alteración emocional profundamente subjetiva e inescrutable, la apreciación por el juez para fijar en dinero su compensación, debe ser necesariamente objetiva y abstracta. Para ello, debe tomar en consideración cuál pudo ser hipotéticamente el estado de ánimo de una persona común, colocada en las mismas condiciones concretas en que se halló la víctima del acto lesivo. Se llegará así a la determinación equitativa de la cuantía de este daño no mensurable, que en el caso sublite, no debe exceder de la suma de **\$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos)**.

**NOVENO:** Que la indemnización por daño moral a que ha sido condenado **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por



11/15  
Casta  
Quica

el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

**DÉCIMO:** Que, la indemnización decretada en autos, por conceptos de daño emergente y daño moral, que deberá pagarse a don **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del tribunal.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que conforme lo establece el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte deberá pagar sus costas.

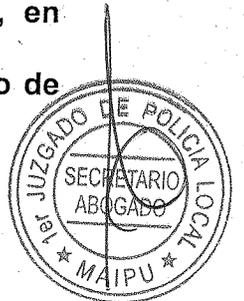
**POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 y 23 DE LA LEY 18.287, SE RESUELVE:**

1) No ha lugar a la objeción de documento, formulada por la parte querellante y demandante.

2) Ha lugar a la querrela de autos. Condénese a **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-**, al pago de una suma por concepto de multa, de 5 Unidades Tributarias Mensuales (5 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

3) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS**, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-**, por concepto de



7/16  
Secret  
D. Escobar

daño emergente. Se condena a TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-, al pago de una suma de \$78.030.- (setenta y ocho mil treinta pesos).

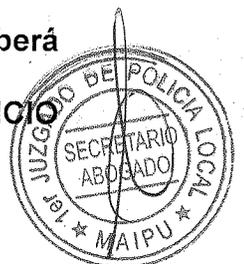
4) Se hace presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño emergente, será reajustado según será la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de septiembre de 2015 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

5) No Ha lugar, a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS, en contra de TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-, por concepto de lucro cesante, de conformidad a lo dispuesto en el motivo séptimo, del presente dictámen.

6) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, por concepto de Daño Moral, interpuesta en contra de TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-, por PATRICIO ANSELMO JARA VALLEJOS. Se condena a TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-, al pago de una suma de \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos).

7) Que la indemnización por daño moral a que ha sido condenada TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR-, será reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

8) La indemnización total precedentemente otorgada en autos, por concepto de daño emergente y daño moral, que deberá pagarse por TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A. -MOVISTAR- a don PATRICIO



7/11/17  
Cecilia  
Drecciu

ANSELMO JARA VALLEJOS, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del Tribunal.

9) Conforme lo establece el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte deberá pagar sus costas.

10) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

**Rol: 4612-2016**

  
Proveyó doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autorizó don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular.

