

Osorio Ramos Baeza
P. Osorio Baeza 14/6/17

ANTOFAGASTA, a ocho días del mes de Junio del año dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas 74 y siguientes, doña **MIRTHA ALEJANDRA OSORIO RAMOS**, chilena, natural de Antofagasta, 41 años, casada, Cédula Nacional de Identidad N° 12.840.816-9, estudios superiores, prevencionista de riegos, domiciliada en Pasaje 4 N° 7259, Villa Chica Irarrazabal, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **MOVISTAR, representada legalmente por Marcelo Hernández Baeza**, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 560, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por el no cumplimiento del contrato, actuando con negligencia en la prestación del servicio, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 500.000 por concepto de daño emergente, y la suma de \$ 3.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 103.

A fojas 100 y siguientes, se hace parte el Sernac.

A fojas 144 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante, del apoderado de Sernac y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: Que, a fojas 74 y siguientes, doña Mirtha Osorio Ramos, formuló denuncia en contra de la empresa Movistar representada por Marcelo Hernández Baeza, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por no haber cumplido los términos del contrato actuando con negligencia en la prestación del servicio, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, en Junio del 2010 contrató los

servicios de Movistar Tripack el que desde hace un tiempo empezó a tener problemas de "pixelado" en la imagen de televisión, pérdida de Internet y de telefonía, concurriendo en innumerables ocasiones hasta la compañía haciendo los reclamos pertinentes sin una solución concreta. Que, realizó diversos cambios de plan como desfiles de técnicos en su hogar los que solucionaban los problemas temporalmente quedando sin servicio; que la demandada no obstante los innumerables reclamos no realizaba los descuentos correspondientes al periodo sin servicio, -situación que la llevó incluso a reclamar ante la Subsecretaria de Telecomunicaciones. Que, desde Diciembre del 2016 no tiene servicio, el que le cortaron por sostener ellos que está en mora. Que, además, y ante los innumerables reclamos por descuentos de servicios no prestados se comprometieron hacer un descuento en los servicios entre el mes de Abril del 2016 a Abril del 2017 por un monto de \$ 46.000 mensual lo que no ocurrió, descontándose sólo \$ 6.000, por lo que nuevamente reclamó quedando en espera y lo único que consiguió fue que le cortaron el servicio; que la boleta de Diciembre nuevamente venía con el descuento de \$ 6.000 y no con el pactado; que por los cortes siempre le han cobrado corte y reposición.

Tercero: Que, notificada la denuncia y demanda a la denunciada y demandada ésta no compareció en estos autos, no haciendo descargo alguno llevándose a cabo el comparendo de estilo en rebeldía de ésta.

Cuarto: Que, no obstante ello, a fojas 91 rola respuesta de la denunciada a Sernac la que señala que revisado sus sistemas se verifica que no hay reclamos técnicos ingresados, agregando finalmente que "de igual forma, nos parece importante mencionar que según lo respondido a través del requerimiento Subtel RCI 340968 Sol.530088 el 23/12/2016, se informa que: "Se verifica en sistema técnico que desde el 01/11/2016 al 04/12/2016, se encontró sin banda ancha, es por esto, que se calcula descuento de \$ 3.338 e indemnización por \$ 8.414, dando un total a rebajar de \$ 11.752, este monto es descontado en emisión de Noviembre del 2016". Por lo tanto, no hay nada a regularizar".

Quinto: Que, para acreditar su versión la denunciante y demandante acompañó a los autos los documentos que rolan a fojas 1 a 73, de los cuales se desprenden múltiples reclamos relacionados con la mala prestación del servicio como por el cobro de servicios no prestados, como reclamos por no descontársele las sumas acordadas.

Sexto: Que, por otra parte, a fojas 66 y siguientes, rola Resoluciones dictada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 18 de Enero del 2017 la que acoge el reclamo señalando en su parte pertinente: **"Y considerando además lo establecido en el artículo 19 del Reglamento, SE RESUELVE: ACOGER la insistencia presentada por los reclamantes ya individualizados, en contra de TELEFONICA CHILE S.A., quien deberá regularizar la prestación de los servicios reclamados a la mayor brevedad posible, ya sea telefonía y/o internet o ambos servicios y, realizar el descuento y el pago de la indemnización correspondiente, por el periodo sin suministro, de conformidad con lo señalado en los considerandos 4° al 6° anteriores, hasta la fecha de su efectivo restablecimiento o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por los reclamantes, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.**

Del mismo modo, deberá regularizar el suministro de televisión a la mayor brevedad posible y efectuar una rebaja proporcional al cargo fijo cobrado, por el periodo sin suministro de televisión, asimismo respecto los canales adicionales contratados.

Además, la reclamada deberá dar estricto cumplimiento a las soluciones de los reclamos en los términos indicados en sus cartas respuesta, montos que podrá imputar a lo ordenado dejar sin efecto".

Finalmente da para ello un plazo de 15 días hábiles.

Séptimo: Que, el Sernac en el comparendo de estilo acompañó, con citación los siguientes documentos:

- A fojas 108, Formulario de reclamos N° 488719, entregado por la Subtel, de fecha 24 de Marzo del 2016

- A fojas 109, Formulario de reclamo N° 497361, entregado por la Subtel, de fecha 16 de Mayo del 2016.
- A fojas 110, Formulario de reclamo N° 516503, entregado por la Subtel, de fecha 13 de Septiembre del 2016.
- A fojas 111, Formulario de reclamo N° 530087, entregado por la Subtel, de fecha 14 de Diciembre del 2016.
- A fojas 112, Formulario de reclamo N° 530088, entregado por la Subtel, de fecha 14 de Diciembre del 2016.
- A fojas 113, Formulario de reclamo N° 531653, entregado por la Subtel, de fecha 23 de Diciembre del 2016.
- A fojas 114 a 117, Print de pantalla entregado por la Subtel en los que aparece el registro de los reclamos efectuados por doña Mirtha Osorio, via correo electrónico.
- A fojas 118 a 120, Contrato de televisión N° 1001196895, efectuado con Compañía Claro, de fecha 23 de Enero del 2017,
- A fojas 121 a 122, Boleta Electrónica N° 52336251, emitida por Claro de fecha 01 de Abril del 2017.
- A fojas 123 a 132, Contrato de suministro de servicio público telefónico móvil, de fecha 20 de Febrero del 2017.
- A fojas 133, Boleta de pago efectuado a compañía Claro, con fecha 20 de Febrero del 2017 y Boleta de pago efectuado a compañía Claro, con fecha 11 de Abril del 2017.-
- A fojas 134, Declaración Jurada en la cual don Luis Antonio Rivera Rivera le otorga a doña Mirtha Alejandra Osorio Ramos, poder para que sea presentado ante la compañía Claro con el fin de contratar servicios a nombre de él, de fecha 24 de Marzo del 2017.
- A fojas 135, Boleta electrónica N° 89368660 emitida por Movistar, de fecha 20 de Noviembre del 2016.
- A fojas 136 a 142, Boleta electrónica N° 90633613 emitida por Movistar, de fecha 20 de Diciembre del 2016.

Documentos que no fueron objetados.

Octavo: Que, además, presentó los testimonios de Richard Antonio Rivera Menares y Axl Rodrigo Donoso Osorio, los que rolan de fojas 145 y siguientes, sosteniendo Richard Rivera

Menares, que es testigo presencial de los hechos, que el problema comenzó desde que se contrató el servicio, en relación a la televisión esta se pixelaba hasta que la señal quedó en negro, el teléfono tenía un servicio malísimo pues se escuchaba muy mal y que Internet se caía continuamente no permitiendo usarlo; que fueron diferentes técnicos y el problema seguía; que frente a los tantos reclamos le ofrecieron rebajar el monto de pago del servicio lo que tampoco cumplieron. Que, en Diciembre del 2016 le cortaron el servicio el que no pagaron porque al querer hacerlo, nuevamente no estaba la rebaja y el testigo Axl Rodrigo Donoso Osorio señala que el servicio contratado funcionó bien solo por unos días, empezando los problemas, que fueron diferentes técnicos, que Internet no funcionaba lo que le acarreó muchos problemas con sus tareas.

Noveno: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que 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"***, como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 del mismo cuerpo legal, que dispone: ***"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"***

Décimo: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Mirtha Osorio Ramos, habiendo incurrido la empresa denunciada MOVISTAR, representada por Marcelo Hernández Baeza, en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que ésta no cumplió los términos del contrato

actuando con negligencia en la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas.

Décimo Primero: Que, en mérito de lo anterior se acoge el denuncia infracciona de fojas 74 y siguientes, en contra de la empresa MOVISTAR representada por Marcelo Hernández Baeza.

b) EN CUANTO A LO CIVIL

Décimo Segundo: Que, a fojas 81 y siguientes, doña Mirtha Osorio Ramos interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **MOVISTAR representada por Marcelo Hernández Baeza**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 500.000 por daño material correspondiente a \$ 200.000 por cobros excesivos desde el año 2011, \$ 150.000 por no respetar el plan contratado; \$ 100.000 por no respetar el plan de Internet y \$ 50.000 por traslado; y la cantidad de \$ 3.000.000 por concepto de daño moral.

Décimo Tercero: Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos referidos en el considerando Quinto de estos autos.

Décimo Cuarto: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana critica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 81 y siguientes, en la suma de **\$ 1.700.000** por daño moral.

Décimo Quinto: Que, en cuanto al daño material pedido, el Tribunal no lo acoge por cuanto no se encuentra probado.

Décimo Sexto: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Noviembre del 2016, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **MOVISTAR representada legalmente por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA**, al pagar una multa de **15 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 81 y siguientes, por doña Mirtha Osorio Ramos y se condena a la empresa **MOVISTAR representada legalmente por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA**, al pago de la suma de \$ **1.700.000.-** por daño moral, reajustada en la forma señalada en el Considerando Décimo Sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.
- c) Que, no se acoge el daño material.
- d) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- e) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- f) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 2.184/17-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.



SERNAC

REGIONAL ANTOFAGASTA

Registrado

Registro N°

Firma

308
14 JUN 2012