



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL

CURICÓ

Rol N° 2707-16 GG.

Curicó, Veintinueve de Marzo del año dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **JOSÉ MIGUEL JOFRE ROJAS**, Asistente Judicial, domiciliado para estos efectos en Calle Manuel Montt N° 357 Séptimo Piso, Oficina N° 710 de la Comuna y Provincia de Curicó, dedujo denuncia infraccional en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por su jefe de sucursal Curicó don **JUAN RICARDO MATUS GUTIÉRREZ**, cedula nacional de identidad Nro. **13.574.568-5**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Peña número 596 de la comuna y provincia de Curicó, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículo 23, según aparece de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

En cuanto a los hechos, señala que desde el mes febrero del año 2016 a la fecha, ha recibido una serie de llamadas a su teléfono celular número 9-91267826, de parte de funcionarios de la denunciada, en donde requerían que se acercara a la sucursal más cercana de VTR a pagar una deuda impaga que mantiene por la contratación de su servicio "TV Hogar HD", y cuya mensualidad se encontraba pendiente de pago.

Indica que señaló en cada oportunidad a quienes le llamaron, que jamás ha contratado cable TV Hogar HD de la compañía VTR y que dicho servicio lo tiene con una empresa de su competencia, con la que mantiene el servicio pagado, agregando que múltiples han sido las llamadas telefónicas, en distintos horarios, señalando que lo más grave de todo es que ha recibido amenazas de parte de los funcionarios de VTR, quienes han llegado a decir que si no paga la deuda, será demandado ante un Tribunal civil donde le embargarían bienes de su propiedad y luego los rematarían.

Señala que frente a la insistencia y a la concreta amenaza de embargo de bienes, concurrió a la sucursal de VTR de Curicó y en las más de ocho oportunidades que solicitó hablar con el jefe de la sucursal, que le fue identificado como Juan Ricardo Matus Gutiérrez, a fin de explicarle la situación antes descrita, se le informaba por los funcionarios de atención de público que este señor se encontraba en reunión, que estaba atendiendo a varios clientes, que estaba al teléfono y se iba demorar, que estaba en hora de colación, que no se encontraba en su oficina, que estaba ocupado, que estaba esperando a una gente, que estaba a punto de entrar a una

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO DE POLICIA
SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE CURICO

reunión, entre muchas otras explicaciones que solo demostraban que el jefe de sucursal simplemente no quería o no le interesaba atenderle, agregando que por ello decidió exponerle la situación que le aquejaba a la funcionaria que lo atendió. Indica que la referida funcionaria, de quien desconoce mayores antecedentes, revisó su base de datos y le informa que con su número de Rut 15.624.819-3 mantenía una deuda de \$51.109 (cincuenta y un mil ciento nueve pesos), con vencimiento el día 22 de marzo del año 2016, por la contratación de cable de TV Hogar HD VTR, en Santa Isabel 55, Depto. 1212 Santiago Centro, a lo que le manifestó que él jamás había contratado ningún servicio de televisión con VTR y que ese no es su domicilio ya que él vive hace más de ocho años en la ciudad de Curicó, y su domicilio corresponde a Pasaje Manzanilla número 2552, Villa don Rodrigo, El Boldo de la comuna y provincia de Curicó, para lo cual exhibió su cédula de identidad y solicitó anotara sus datos personales y averiguara quien había hecho la contratación de un servicio con sus datos personales. Agrega que teniendo presente que VTR, es el prestador de los servicios, por tanto debía VTR haber corroborado muy bien la información de la persona que contrata el servicio y no es posible que existan dos personas con el mismo run, con el mismo nombre, con la misma identidad y con el mismo parecido en la fotografía de la cédula de identidad, señalando que transcurrieron dos días y nuevamente recibió un llamado de un funcionario de VTR, el cual le instaba a cancelar la deuda antes descrita y de paso lo amenazaba con el embargo de bienes y retiro de los mismos.

Señala que nuevamente decidió acudir a la oficina del jefe de sucursal de Curicó quien esta vez sí lo atendió y al explicarle la situación en que VTR le cobraba una deuda de \$ 51.109 (cincuenta y un mil ciento nueve pesos), por una contratación de cable TV Hogar HD, deuda que desconoce por no haber contratado ningún servicio de parte de VTR, fue entonces cuando don **JUAN RICARDO MATUS GUTIÉRREZ**, jefe de sucursal Curicó, le señaló que debía hacer una declaración jurada ante notario del siguiente tenor:

"DECLARACIÓN JURADA En Curicó de Chile a, yo José Miguel Jofré Rojas cédula nacional de identidad número 15.624.819-3, domiciliado en Pasaje Manzanilla 2552, Villa don Rodrigo, El Boldo de la Comuna y Provincia de Curicó, Expongo ante este ministro de fe lo siguiente:
Que, la empresa VTR Comunicaciones SpA me confirmó que este año yo habría contratado los servicios de telecomunicaciones que comercializa registrando al mes de marzo una deuda aproximada de \$ 51.109, (cincuenta y un mil ciento nueve pesos).

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO JUDICIAL DE POLICIA SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE CURICO

el jefe de **Que, no obstante sus registros, mediante declaración jurada por escrito notarial, vengo a exponer que a la fecha no he contratado los respectivos servicios, sin reconocer por lo tanto la deuda que por dicho concepto se me imputa. Asimismo, declaro que nunca he residido en Santa Isabel 55, Depto. 1212- Sace Santiago Centro, por el contrario mi domicilio siempre ha sido el ubicado en Pasaje Manzanilla 2552, Villa don Rodrigo, El Boldo de la Comuna y Provincia de Curicó, Región del Maule.**

lo que le **Otorgo la presente declaración con el fin de que la empresa VTR Banda de inicio a todas las acciones legales que correspondan en orden a identificar a los responsables del delito en cuestión."**

Villa don Indica que además debía presentar una denuncia ante la fiscalía, con el fin de que exhibió su VTR no le siguiera cobrando o le demandara ante un Tribunal Civil, por el no pago para quien de la supuesta contratación de TV Hogar HD, agregando que en definitiva, no tuvo ninguna respuesta satisfactoria de parte de VTR, en donde alguien distinto a su por tanto persona contrató un servicio de TV Hogar HD, ante la empresa de VTR, servicio de contrato que él, jamás contrató y que VTR COMUNICACIONES SPA., no debió nunca in, con el prestar tal servicio que él nunca contrató.

ografía de Por lo anterior y atendido lo antes descrito, solicita se condene al infractor VTR evamente COMUNICACIONES SPA, al máximo de las multas establecidas en la Ley N° la deuda 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa iro de los condenación en costas, teniendo presente que hoy en día se encuentra con le Curicó, morosidad ante VTR sin haber contratado jamás ningún servicio con dicha empresa, y le perjudica en sus antecedentes comerciales.

braba una En cuanto al derecho señala que de acuerdo a las boletas que se acompañan a la pc una denuncia, VTR ha cobrado a su persona servicios que no han sido contratados, lo no haber que claramente le causa un perjuicio, que esta situación claramente vulnera el on JUAN derecho de todo consumidor a la libre elección de un bien o servicio, indicando ue debía que, la letra a del artículo 3° de la ley 19.496 establece que el silencio no constituyere aceptación, aun habiendo acto de consumo, y agregando que, vulnera é Rojas, lo establecido en la letra b, esto es, el derecho a una información veraz y oportuna 1 Pasaje sobre los bienes y servicios ofrecidos.

Provincia de Señala que, con la boleta que acompaña, se demuestra que VTR Comunicaciones año yo SPA., realizó cobros indebidos correspondientes a servicios no contratados por suercializa, concreto, es la propia VTR Comunicaciones SPA, quien le ha entregado la calidad cuenta y de consumidor al cobrar a su persona los servicios no contratados, vulnerando los derechos establecidos en las letras a y b del artículo 3° de la ley 19.496,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARÍA POLICIA
JUZGADO LOCAL DE CURICÓ

agregando que en el caso sub-lite, la denunciada y demandada ha establecido su calidad de consumidor al cobrarle en forma común, por un aviso de cobro, por boleta enviada y especialmente a través del incesante cobro telefónico, ya que donde están siendo entregados los servicios que no fueron contratados por su persona, no se pagaron, por claro desconocimiento de su parte.

Indica que claramente VTR comunicaciones SPA es un proveedor según establece el numeral 2 de artículo 1 de la ley 19.496, indicando que se puede establecer claramente que, según rezan las boletas Nro. 0093489020, 0094797042 y 0096019454 le están cobrando el importe por el servicio de televisión. Seguidamente cita Jurisprudencia al efecto, y agrega que la denunciada VTR a través de sus otras tantas personas jurídicas bajo las que presta servicios ha sido condenada en las mismas circunstancias del caso de marras, y el Juzgado de Policía Local correspondiente entendió que existía vulneración al derecho de un consumidor a pesar de no existir relación de consumo.

En cuanto a la infracción a la Ley 19.496 señala que la conducta de la denunciada constituye una abierta infracción a los artículos 3 letras a, b y e, 12, 16 letras a y Artículo 17 inciso primero y 23 del citado cuerpo legal sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, normas que transcribe.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, normas legales citadas, artículos 50 siguientes de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de VTR **COMUNICACIONES SPA**, representada por su jefe de sucursal de la comuna de Curicó, por don **JUAN RICARDO MATUS GUTIÉRREZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Peña número 596 de la comuna y provincia de Curicó, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa condenación a costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, **JOSÉ MIGUEL JOFRE ROJAS**, Asistente Judicial, domiciliado para estos efectos en Calle Manuel Montt N° 357 Séptimo Piso, Oficina N° 710 de la Comuna y Provincia de Curicó, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 3 E), 50 A), 50 B) y 50 C) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás disposiciones legales que resulten aplicables, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, representada por su jefe de sucursal de la comuna de Curicó, don, **JUAN RICARDO MATUS GUTIÉRREZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Calle Peña número 596 de

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO POLICIA
SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE CUERO

...muna y provincia de Curicó, en virtud de las mismas consideraciones de derecho expuestas en lo principal de su presentación y que, para todos los actos legales y procesales pertinentes, da íntegra y expresamente reproducidos. Señala que tal como se acreditará en la presente causa, la infracción cometida por denunciada y demandada le ha ocasionado los siguientes perjuicios, indicando como Daño Material, el que se encuentra representado por los gastos que ha incurrido y, por todo aquello que ha dejado de percibir a consecuencia de los actos denunciados, los que consisten en gastos de traslado, pago de pasajes, llamadas telefónicas por más de dos meses a VTR, sin haber contratado ningún servicio de TV Hogar HD a VTR COMUNICACIONES SPA, indicando que la suma de dinero por la cual demanda este concepto es de **\$100.000 (cien mil pesos)**.

...cuanto al Daño Moral, señala que se encuentra representado por las molestias sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente resolver conforme a Ley la situación expuesta en su presentación, por las ineficaces diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, indicando que la suma de dinero por la cual demanda este concepto es de **\$3.000.000, (tres millones de pesos)**.

...anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales vigentes y demás que resulten aplicables, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por su jefe de sucursal de la comuna de Curicó, don **JUAN CARLOS MATUS GUTIÉRREZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Peña número 596 de la comuna y provincia de Curicó, para estos efectos, solicita la cantidad total de **\$3.100.000., (tres millones cien mil pesos)**, o la suma menor o mayor que de acuerdo al mérito del proceso se conceda, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue y, acogerla en todas sus partes, en expresa condenación en costas.

Segundo Otrosí de su presentación solicita tener por acompañados en parte prueba los siguientes documentos con citación: Boleta Electrónica número 009489028, emitida por VTR COMUNICACIONES SPA., a nombre de José Miguel Jofré Rojas, por un total de \$ 29.119., con fecha de vencimiento de pago el día 22 de febrero del año 2016; Boleta Electrónica número 0094797042, emitida por VTR COMUNICACIONES SPA., a nombre de José Miguel Jofré Rojas, por un total de \$ 51.109., con fecha de vencimiento de pago el día 22 de marzo del año 2016; Boleta Electrónica número 0096019454, emitida por VTR COMUNICACIONES SPA., a nombre de José Miguel Jofré Rojas, por un total de \$



26.280., con fecha de vencimiento de pago el día 22 de abril del año 2016; Formulario de solicitud de servicios fijos número 4806624 de fecha 28 de enero del año 2016; Fotocopia de cédula de identidad a nombre de José Miguel Jofre Rojas, run número 15.624.819-3; Certificado de residencia emitido por la junta de vecinos "Don Rodrigo", Rut número 65.893.790-1, Personalidad Jurídica según decreto exento número 824 de fecha 26 de abril del año 2007, representada por su presidente don Urbano Cáceres Ramírez, Run número 12.073.197-1; Certificado de dominio vigente inscrito a fojas 3585 número 2597 del Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Curicó, correspondiente al año 2012, a nombre de don José Miguel Jofre Rojas; Certificado de residencia firmado ante el Notario Público don Rene León Manieu; Copia de sentencia definitiva de fecha 15 de abril del año 2014, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Arica en causa Rol número 502 (MY); Copia de sentencia definitiva de fecha 11 de febrero del año 2014, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Arica en causa Rol número 36.257 (ML). Los documentos señalados rolan de **fojas 10 a 39 de autos.**

A fojas 62, rola acta de comparendo de estilo, con la comparencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sean ambas acogidas en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada y demandada, contestó mediante minuta escrita la que solicitó se tenga como parte integrante de la audiencia, en el Primer Otrosí de su presentación de **fojas 55 y siguientes**, el representante de la denunciada y demandada civil, contesto la querrella infraccional deducida en autos por el demandante, todo ello, en conformidad a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y las demás normas pertinentes, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone.

En cuanto a los hechos, solicitó se tengan por reproducidos íntegramente los hechos señalados en lo principal de su contestación, a propósito de las excepciones de previo y especial pronunciamiento que expuso, y que fueron resueltas por este Tribunal, según consta a **fojas 75 y 76 de autos**, donde expone que en cuanto a los hechos, el Sr. José Miguel Jofre Rojas se dirigió a la sucursal de VTR en Curicó con la finalidad de reclamar por las llamadas que había estado recibiendo, por deudas impagas, que en orden a poder aclarar su situación, el Sr. Juan Matus procedió a indicarle que para poder eliminar las deudas que se le cobraban era necesario que llevara a la sucursal una declaración jurada

Auto minuto siete 127
Auto minuto seis 126



año 2016; señalando que nunca había contratado servicios con VTR y una denuncia realizada ante Fiscalía.

Agrega que no conforme con ello, el Sr. Jofre interpuso la presente querrela la junta de infraccional y demanda civil en contra de VTR, la que la empresa contesta en este auto y respecto de la cual realiza las siguientes excepciones y defensas.

En cuanto a la incompetencia del tribunal para conocer de estos hechos, señala que el denunciante infraccional y demandante civil reclama no haber contratado con VTR, agregando que no obstante lo anterior, hace valer su condición de consumidor, que como consta en contrato acompañado a la demanda de marras, el Sr. Jofre tiene un contrato que se encuentra firmado por don José Miguel Jofre Rojas, quien presume que los dichos del Sr. Jofre son ciertos, es decir, que nunca ha contratado con VTR no obstante tengan un contrato firmado en su poder, indica que lo que se configura en estos autos no es una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, sino un ilícito de índole penal, señalando y transcribiendo el artículo 214 del Código Penal, y agrega que al ser constitutivos de hechos de un ilícito penal, el tribunal competente para conocer de los mismos son los Juzgados de Garantía de acuerdo a nuestros Códigos Orgánicos, Penal y Procesal Penal.

Señala que así como el Sr. Jofre ha sido afectado con la usurpación de su identidad es que VTR también ha sido engañado al estarle prestando servicios a la persona que no corresponde, viéndose afectada de la misma manera, así de modo que todo lo anterior se ve reforzado cuando en la sucursal, el Sr. Matus solicitó la denuncia respectiva, ya que es la única manera que VTR tiene de asegurarse que la identidad de una persona ha sido suplantada y porque como ya se dijo, éste es un delito penal de acción pública, cuya investigación corresponde al Ministerio Público que corresponda, señalando que en tanto fueron los autos al corriente de estos hechos, han procedido a realizar todos los actos que en derecho corresponden.

Señala que el denunciante infraccional y demandante civil carece de la legitimidad necesaria para ejercer las acciones de la Ley 19.496, transcribiendo el Artículo 1° del mismo cuerpo legal, indicando que de esta manera, la Ley 19.496 puede ser aplicada única y exclusivamente para regular las relaciones entre proveedores y consumidores, no siendo extensible a relaciones entre partes que no califiquen como tales.

Finalmente indica que el denunciante infraccional y demandante civil, señala en el juramento que, nunca ha contratado los servicios de VTR en el domicilio que indica y que por lo tanto que no es cliente de la compañía y que no obstante lo

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO
DE LEGISLACION Y POLICIA
JUDICIAL

anterior, tiene la calidad de cliente para reclamar de los derechos que como consumidor le corresponden según la Ley, agregando que, el señor en su desesperación por lograr enmarcar los hechos y su calidad de demandante dentro del marco de la Ley 19.426 (sic) cae en una contradicción evidente al querer ser consumidor para demandar a esta parte, pero al negar al mismo tiempo esta condición, desconociendo los cobros que se le formulan.

Agrega que, nadie puede aprovecharse de su propio dolo, aforismo jurídico que, según señala, bien puede aplicarse analógicamente al intentar hacerse de los efectos positivos de la aplicación de una norma, intentando de forma simultánea desconocer las demás cosas que trae aparejadas por conveniencia, indicando que queda claro, que según los vocablos que utiliza la ley el Sr. Jofre no es un consumidor y que por lo tanto no puede acogerse a las normas que estipula la Ley 19.426 (sic) para hacer valer sus derechos como persona objeto de derechos y obligaciones, en especial cuando según lo expuesto anteriormente, existen otros medios por los cuales el demandante puede conforme a derecho hacer exigir sus pretensiones, indicando que por lo señalado, deviene claro que la demanda debe rechazarse en su totalidad, por no cumplir el denunciante y demandante con la calidad de consumidor que bien exige la ley.

Seguidamente refiere que se requiere comparecencia de un abogado de acuerdo a la Ley 18.287, que el Sr. José Miguel Jofré Rojas, ha realizado una reclamación de carácter indemnizatoria, cuyo monto asciende a **\$3.100.000 (tres millones cien mil pesos)**, superando con creces el monto permitido por la ley para litigar personalmente, señalando y transcribiendo el artículo 7° de la ley 19.287 (sic) indicando que así las cosas, 'la reclamante encontrándose dentro de la hipótesis señalada, su demanda debió ser desestimada, por no venir patrocinada por abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, considerando además, que subsidiariamente, el Código de Procedimiento Civil, en el artículo 256 en relación al artículo 254, dispone que el juez no dará curso a la demanda que no contenga lo ordenado en los numerales 1,2 y3 del artículo 254, transcribiendo lo señalado en el numeral 2°, y el artículo 303 número 2 del mismo cuerpo legal, agregando que de esta forma, se constituye una causal de expresión (sic) de previo especial pronunciamiento, bajo la circunstancia de que el denunciante y demandante, respetivamente, no puede continuar la tramitación del presente juicio de manera personal, sin la representación de un letrado, lo que redundaría en la nulidad de las actuaciones realizadas previamente, por lo cual es menester para continuar el presente proceso, pronunciarse sobre este punto.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARÍA DE POLICIA LOCAL DE JURICO

que como cuanto al derecho, señala que el denunciante infraccional y demandante en su que su parte ha infringido las siguientes normas, indicando que, alegar esto que dentro completamente improcedente por los motivos que se indicarán, haciendo que querelante que en ninguna parte de su libelo el Sr. Jofre señala cómo se configuran cuando esta una de estas infracciones, ya que solamente cita los artículos y nada más.

Respecto del artículo 3 de la Ley 19.496 señala que la libre elección del servicio, derecho, y deber, también para los consumidores, de información y la calidad de ser reparado en sus daños, son prerrogativas aplicables única y simultánea exclusivamente para los consumidores, situación, que según señala, por los indicando que argumentos de derecho expuestos en lo principal de su escrito, los que solicita se Jofre no es un íntegramente por reproducidos, no es aplicable, agregando que lo anterior estipula la Ley es aún más patente cuando consideran que el denunciante declara no haber e derechos y contratado nunca con VTR, por lo que su empresa nunca podría haberlo obligado ex en otros contratar servicios y/o a entregarle información errónea o tardía.

por exigir sus En cuanto al artículo 12 que el demandante indica se ha soslayado se refiere en manda debe contexto a respetar las condiciones contractuales bajo las cuáles el acuerdo se ha ante con la llevado a cabo, se pregunta si es plausible alegar por un lado el no haber contratado en ninguna oportunidad y por el otro exigir que se respeten los de acuerdo términos del contrato, indicando que es una pregunta que no merece respuesta, al reclamación evidenciar nuevamente contradicciones argumentativas de la contraparte.

is millones En lo que respecta a los artículos 16 letras a y b y 17, que hacen referencia a los para litigar contratos de adhesión y las formas en que estos pueden ser modificados, así 9.287 (sic), como las condiciones con las que deben cumplir, señala que es del caso que, VTR la hipótesis cumple con tener escriturados sus contratos y que aquél consumidor que contrata cir a por con la empresa puede salir de la relación contractual en cualquier momento, entre demás, que otras cosas, hechos que corresponden a la prerrogativa del consumidor y que no en relación se corresponden con lo alegado, haciendo presente que el denunciante para estos o contenga efectos carece de la calidad de consumidor.

o señalado Respecto del artículo 23 norma que transcribe, que si el artículo se lee con agregando detención, esta norma se refiere única y exclusivamente a los servicios que se o previo y prestan, indicando que a mayor abundamiento la palabra identidad del artículo 23 nciante y de la Ley 19.496 se incluyen en atención al servicio que se está prestando, cuya ente juicio infracción correspondería para el caso que alguien hubiese contratado internet y nda en la se le otorgare el servicio de telefonía, más no para los casos en donde tanto una ester para persona natural como una empresa han sido afectadas por el delito de suplantación de identidad tipificado en el Código Penal.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

Por lo anterior y en mérito de la Ley 19.496, artículo 7 de la Ley 18.287, artículo 309 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y las demás normas legales pertinentes, solicita tener por contestada la denuncia infraccional deducida por reclamante, ya individualizado, acogerla a tramitación (sic) y en definitiva rechazarla en todas sus partes, según las estimaciones de derecho que acorde la sana crítica pueda concluir, todo ello con costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación el representante de la denunciada demandada contestó la demanda civil deducida en autos en conformidad artículo 50 D de la Ley 19.496, artículo 7 de la Ley 18.287 y artículo 309 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en virtud de hechos y fundamentos de derecho a que expone.

Señala que de los argumentos esgrimidos en el libelo, la demandante da reproducidos los mismos hechos que en la denuncia infraccional, circunstancias de que como es sabido, los hechos que motivan a una indemnización de esta naturaleza requieren fundamentación, sobre todo considerando los requisitos necesarios para acreditar la indemnización, por lo cual, y según señala, no resulta procedente acceder a una indemnización que la especie se encuentre vagamente fundada, sin considerar los argumentos de fondo que excluyen toda responsabilidad de VTR, solicitando se tengan íntegramente reproducidos los argumentos de hecho y de derecho que esgrimen en lo principal de esta demanda (sic), con especial énfasis en aquellos relativos a la calidad de consumidor y a la legitimidad para exigir las acciones que emanan de esta ley.

En cuanto a la responsabilidad y diligencia, señala que todo acto voluntario realizado con o sin la intención de producir efectos jurídicos origina para su autor la consiguiente responsabilidad, de manera que, dándose los otros supuestos para su generación, las consecuencias del acto son imputables a su autor, ya sea cuanto a la reparación del daño que ese acto haya podido producir por el incumplimiento de las obligaciones contraídas, responsabilidad contractual, ya por la ejecución del acto mismo, responsabilidad extracontractual, o, incluso, por la omisión de un deber o por el ejercicio de un derecho en la formación o consentimiento que dan origen a un daño, responsabilidad precontractual.

Señala que, Hans Kelsen afirma que desde un punto de vista lógico, la responsabilidad civil es un juicio normativo que consiste en imputar a una persona una obligación reparatoria en razón del daño que ha causado a otra persona, indicando que la responsabilidad debe tener necesariamente un fundamento, no porque del mero hecho que una infracción o una conducta determinada

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO
SECRETARIA DE POLICIA
SE. GOBIERNO LOCAL

como a su parte a la hora de ponderar todos los elementos de hecho y derecho en juego en este caso particular.

Señala que, respecto de la imputabilidad, considerando que los hechos descritos y que el cliente reclama corresponden a un delito tipificado en el Código Penal del que VTR no es autor, señala que, parece irrisorio y poco serio apuntar a esta empresa como la causante de los males del denunciante y demandante, ya que a la fecha VTR ha obrado sobre las mismas presunciones que el Sr. Jofre y totalmente de buena fe, tanto así que al tener conocimiento de estos hechos han procedido a eliminar todos los cobros que se le han realizado al Sr. Jofre.

Por lo anterior y en atención a los artículos 1489, 1545, 1546, 1558 y siguientes del Código Civil, en concordancia con la Ley 19.496, artículo 7 de la Ley 18.287 y artículo 309 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y las demás normas pertinentes, solicita tener por contestada la demanda en todas sus partes, acogerla a tramitación y en definitiva, rechazar la demanda de autos, en todas sus partes, en atención a los hechos señalados y a la manifiesta falta de fundamento de las peticiones contenidas en ellas, todo ello con costas.

A fojas 106, rola acta de continuación de comparendo de estilo, donde el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo por la rebeldía de la parte denunciada y demandada de autos, se recibió la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 111, rola acta de audiencia de exhibición de documentos solicitada por la parte denunciante y demandante, donde la denunciada y demandada exhibió el documento que rola de **fojas 112 de autos**.

A fojas 117, rola acta de audiencia de exhibición de documentos solicitada por la parte denunciante y demandante, donde la denunciada y demandada no compareció.

A fojas 120, rola acta de audiencia de exhibición de documentos solicitada por la parte denunciante y demandante, donde la denunciada y demandada no compareció.

A fojas 121, el Señor Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes, y

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por, en adelante y según consta de **fojas 68 y siguientes**, por "VTR

Cento veinte mil 128

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICO

ho y derecho en COMUNICACIONES SPA." RUT Nro. 76.114.143-0, representada legalmente por don JORGE CAREY CARVALLO, abogado, chileno, casado, cedula nacional de identidad Nro. 6.923.477-1 y don DEREK YEOMANS GIBBONS, ingeniero, casado, cedula nacional de identidad Nro. 12.882.340-7, todos con domicilio en Avenida Apoquindo Nro. 4.800 Piso 12, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en perjuicio de don JOSÉ MIGUEL JOFRE ROJAS, ya el Sr. Jofre y individualizado.

estos hechos han **SEGUNDO:** Que en la continuación del comparendo de estilo de fojas 106 y Jofre. siguientes, la parte denunciante y demandante civil, presentó como prueba y siguientes del documental con citación; Copia de certificado de vigencia de fojas 3585 Nro. 2597 a Ley 18.287 y el registro de propiedad del Conservador de Bienes raíces de Curicó del año demás normas 2012 en que consta que la propiedad ubicada en PASAJE MANZANILLA NRO. as sus partes, 552, del loteo Don Rodrigo de la Comuna y Provincia de Curicó fue adquirida por os, todas sus querellante y demandante don José Miguel Jofre; Copia de contrato de trabajo de fundamento el denunciante y demandante de fecha 03 de Julio del año 2012; Copia de ontrato de trabajo del denunciante y demandante de fecha 01 de Mayo del año onde el Tribunal 015; Certificado emitido por CGE Distribución S.A. de fecha 28 de Octubre de día de la parte 016; Comprobante de atención de fecha 11 de Noviembre de 2016 Nro. de eba, fijando los tención 104732188; Comprobanté de atención Hogar de fecha 19 de Octubre de la prueba que 016 emitido por Claro Chile, el cual deja constancia que el querellante y amandante civil tiene contrato desde el 13 de Abril de 2013 y cuyos servicios son solicitada por la restados en el domicilio de don José Miguel Jofre, ubicado en la ciudad de dada exhibió el Curicó; Estado de cuenta de fecha 19 de Octubre de 2016, emitida por la empresa RETAIL CORONA; Cartola histórica Nro. 000002 chequera electrónica a nombre sol. dada por la e José Miguel Jofre Rojas, emitida por Banco Estado con fecha 02 de Agosto de demandada no 016; Cupón de Pago de fecha 22 de Octubre de 2015 emitido por La Polar; upón de Pago de fecha 21 de Abril de 2015 emitido por La Polar; Detalle de solicitada por la ansacciones emitida por ABC DIN, de fecha 25 de Junio de 2015; Estado de demandada no ienta de tarjeta ABC DIN de fecha 25 de Junio de 2015; Estado de cuenta con su correspondiente comprobante de pago, de los servicios de electricidad de la certificaró que no mpresa CGE. Distribución S.A. de fecha 19 de Diciembre de 2016; Estado de uenta con su correspondiente comprobante de pago, de los servicios de ectricidad de la empresa CGE. Distribución S.A. de fecha 18 de Noviembre de 016; Boleta electrónica nro. 20014528 con su correspondiente comprobante de r una presunta go emitido por Nuevo Sur S.A. con fecha 07 de Diciembre de 2016; Estado de Consumidores, ienta detalle de documentos por los servicios prestados por VTR ntes, por "VTR ecomunicaciones SPA, denunciada y demandada de estos autos, en la

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO
JUZGADO DE POLICIA
COMUNA DE CURICO

dirección ubicada en Santa Isabel Nro. 55 Departamento Nro. 1212 de la comuna de Santiago, documentos que rolan de **fojas 79 a 105 de autos**, asimismo ratificó los documentos acompañados al Segundo Otrosí del escrito que rola a fojas 1 y siguientes, documentos tales se encuentran acompañados en estos autos desde **fojas 10 a fojas 39 inclusive**, solicitando sean estos últimos tenidos por acompañados con citación.

Como Prueba Testimonial, presentó a doña **CARMEN GLORIA LIZAMA AVENDAÑO**, cédula nacional de identidad nro. **11.953.587-5**, de profesión u oficio, **PELUQUERA**, domiciliada en **POBLACIÓN SANTA FE PASAJE ANTÁRTICA Nro. 377, COMUNA DE CURICÓ**, quien previamente juramentada expuso que es por un tema de contratación con cable de VTR que nunca se hizo nunca se contrató ese servicio y en enero de 2016 hasta la fecha había una deuda pendiente, que habían llamado por teléfono por este servicio y nunca se había contratado.

Preguntada respondió que la dirección donde serían prestados los servicios de VTR, que el demandante nunca contrató, que sabe que es en Santiago Centro, la dirección exacta no la sabe, que el domicilio donde vive habitualmente el querellante y demandante don José Miguel Jofre Rojas, es Pasaje Manzanilla Nro. 2552, Villa don Rodrigo el Boldo, Comuna y Provincia de Curicó, que sabe esto porque lo conoce, que no sabe cuánto tiempo vive en ese domicilio exactamente pero en Curicó más de 8 años, que en esos 8 años no ha vivido o ha estado establecido en la ciudad de Santiago, que estos hechos le han causado problemas al denunciante y demandante por el tema del acoso de las llamadas, el hecho de tener una morosidad afecta mucho, que el demandante conoció que VTR estaba prestándole servicios en un domicilio distinto por las llamadas de los funcionarios que trabajan allí, por la deuda que tenía supuestamente pendiente.

Presentó a don **MIGUEL ANTONIO FUENTES ESPINOZA**, cédula nacional de identidad Nro. **11.559.351-K**, de profesión u oficio **MICROEMPRESARIO** domiciliado en **RIO LOA CON RIO CHOAPA Nro.1945 POBLACIÓN SOL DE SEPTIEMBRE, COMUNA DE CURICÓ**, quien previamente juramentado expuso que es bien amigo de José Miguel de años que se conocen y él le expuso este problema de que le estaban cobrando de VTR de una contratación que nunca hizo y de Santiago, que averiguó de lo que se trataba y efectivamente habían usado su carnet de identidad para realizar dicha contratación, que acudió en reiteradas ocasiones a la oficina de VTR, que en una de ellas lo acompañó incluso y la gente de Vtr incluso el jefe siempre se excusaron y no quisieron atenderlo cosa que encuentra que no está bien, que siempre con excusas que está ocupado,

Ciento treinta 12

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO JUZGADO DE POLICIA CURICO

212 de la comuna ante con clientes y nunca bajó a dar la cara, por lo que tuvo que llegar a esta asimismo ratificó instancia, que él siempre ha sido responsable en pagar sus cuentas y que e rola a fojas 1 y enfrentarse a esto es chocante, tener deudas y en un sitio desconocido donde stos autos desde nunca ha tenido residencia, que por eso le extraña bastante. nos tenidos por preguntado respondió que sabe el domicilio donde VTR estaba entregando los

servicios que no fueron contratados por el denunciante y demandante, que de -ORIA LIZAMA cho pensaron en ir una oportunidad a Santiago, en ir a Santa Isabel, y al saber de profesión u ue era un edificio desistieron por los problemas para acceder al domicilio, que

FE PASAJE on José Miguel Jofre Rojas vive en pasaje Manzanilla 2552 Villa Don Rodrigo te juramentada ctor el Bolfo Provincia de Curicó, y vive unos 6 o 7 años ahí, que el e nunca se hizo denunciante y demandante ha sufrido daño psicológico porque estar en la abía una deuda certidumbre tanto tiempo de que le estén cobrando algo que nunca contrato y nunca se había reocupación porque él tiene sus gastos, de su gente, y le están cobrando interés otras, y lo llama "achacado" de que le preocupa este tema, que nunca don José os servicios de Miguel Jofre Rojas, ha tenido domicilio en la ciudad de Santiago, que es imposible tiago Centro, la empre ha sido de acá de Curicó y de la costa.

bitualmente el **ERCERO:** Que en la continuación del comparendo de estilo de fojas 106 y /lanzanilla Nro. gientes, la denunciada y demandada, no ha presentado pruebas que puedan que sabe esto r analizadas en esta sentencia.

o exactamente **JARTO:** Que, la denunciante ha acreditado tanto con el documento signado o o ha estado mo certificado de residencia acompañado a fojas 17, como con la copia de do problemas ritura de compraventa acompañada de fojas 18 a 20, y de fojas 79 a 83, y de s, el hecho de misma forma con los distintos recibos, boletas y comprobantes acompañados e VTR estaba la documental del comparendo de estilo de fojas 106 y siguientes, s funcionarios cumentos que rolan de fojas 84 a 104, como con la testimonial rendida, que su

municipio es el de **PASAJE MANZANILLA Nro. 2552, VILLA DON RODRIGO,** nacional de **CTOR EL BOLDO, COMUNA DE CURICÓ,** y que este no corresponde al **IPRESARIO,** micio para el cual se contrataron los servicios de la denunciada y demandada **ÓN SOL DE** e se cuestionan.

tado expuso **JUNTO:** Que a fojas 112, se encuentra acompañado el contrato de servicios N° expuso este 06624, desconocido por la denunciante, el que se encuentra aparentemente e nunca hizo scrito por ella al pie del mismo, y a fojas 16 se encuentra acompañada an usado su copia de la Cédula de Identidad del denunciante, en la cual consta la firma n reiteradas al de dicha persona, documentos que analizados de acuerdo con las reglas de o y la gente sana crítica y sin necesidad de recurrir a un peritaje caligráfico, dejan claro a o cosa que cio de esta Sentenciadora, que las firmas puestas en el contrato de servicio y la upado, con rrespondiente a la denunciante son totalmente distintas.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARÍA DE POLICIA
DEL JUZGADO DE TURNO
NOCTURNO

SEXTO: Que, la empresa denunciada no ha desconocido los hechos, limitándose a señalar que la infracción de autos no es una infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor, sino un ilícito de índole penal, y señalando la falta de legitimidad activa del denunciante y demandante, lo que ya fue resuelto a fojas 75 y 76 de autos.

SÉPTIMO: Que, es una obligación del prestador de un servicio, el exigir al momento de la contratación del mismo, la cédula de identidad del contratante para identificar al comprador y cotejar las firmas, a fin de determinar que se trata de la misma persona que está contratando dichos servicios y a la cual se le cargará el costo de los mismos.

OCTAVO: Que, analizando los documentos antes señalados, el Tribunal se ha formado la convicción de que la empresa denunciada, actuando con negligencia suscribió un contrato de prestación de servicios con una persona distinta a la que le está efectuando los cargos por dichos servicios, sin verificar su identidad, infringiendo con ello lo dispuesto en el Artículo 23 de la Ley N° 19.496, por lo que será sancionada en definitiva.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

NOVENO: Que, en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, **JOSÉ MIGUEL JOFRE ROJAS**, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA.** RUT Nro. 76.114.143-0, representada legalmente por don **JORGE CAREY CARVALLO**, abogado, chileno, casado, cedula nacional de identidad Nro. 6.923.477-1 y don **DEREK YEOMANS GIBBONS**, ingeniero, casado, cedula nacional de identidad Nro. 12.882.340-7, todos con domicilio en Avenida Apoquindo Nro. 4.800 Piso 12, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por la cantidad de **\$3.100.000 (Tres millones mil pesos)**, con expresa condena en costas, según el detalle de las peticiones que se hiciera en lo expositivo del presente fallo.

DÉCIMO: Que, la demandada **VTR COMUNICACIONES SPA.** RUT Nro. 76.114.143-0, representada legalmente por don **JORGE CAREY CARVALLO**, abogado, chileno, casado, cedula nacional de identidad Nro. 6.923.477-1 y don **DEREK YEOMANS GIBBONS**, ingeniero, casado, cedula nacional de identidad Nro. 12.882.340-7, todos con domicilio en Avenida Apoquindo Nro. 4.800 Piso 12, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, solicitó el rechazo total de la demanda, con expresa condenación en costas, por los argumentos ya latamente descritos en la parte expositiva de la presente sentencia, a propósito de la contestación de la demanda.

Ciento treinta y cinco

CERTIFICADO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO JUDICIAL DE POLICIA
LEYAL Y CURICO

hechos, limitando **DECIMO:** Que, en autos se ha estimado responsable infraccional de la ley de protección y de protección iniciada, razón por la que correspondiendo al consumidor el derecho básico señalando la falta contempla el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, procede acoger la demanda resuelto a fojas 1 y 2.

cuanto al **Daño Material** demandado, y atendido a los documentos aportados en el servicio, el exigir a demandante, no se accederá a lo demandado en este rubro, lo anterior a que no se han acompañado boletas o facturas de compra o venta, que indican que se trataban entregar luces a esta Sentenciadora, respecto de cuál o cuáles son los y a la cual se debe en que debió incurrir, o aquello que dejó de percibir a consecuencia de los hechos denunciados.

el Tribunal se **cuanto al daño moral**, se desprende de las declaraciones de los testigos que con negligencia demandante ha sufrido padecimientos e incomodidades, cambios en su vida distinta a la normal, emocional, que no habrían ocurrido de no mediar la actuación de la demandada, además de lo anterior, a juicio de esta Sentenciadora, el solo hecho de haber sufrido el cobro de un servicio no pagado, causándole molestias, pérdida de tiempo en la solución de esta situación, y generándole problemas de ánimo, han producido, un sufrimiento y

JOSÉ MIGUEL moral en la demandante, menoscabo que es susceptible de ser reparado por juicios en contra de la indemnización; no obstante, considerándose excesivo el monto representado por este concepto, el daño moral que deberá pagar la demandada, chileno, casado a la suma de **\$1.500.000 (quinientos mil pesos)**.

EK YEOMAN la cantidad señalada se pagara reajustada conforme a la variación del índice de precios al consumidor, desde que la sentencia quede ejecutoriada y hasta su cumplimiento efectivo, más intereses corrientes desde esa misma situación con costas.

12.882.340 millones de pesos. **ENDO PRESENTE:** las peticiones disponen los artículos 1, 2, 3, 12, 14, 15, 23 y 24 de la Ley 19.496; los 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

A." RUT NECLARA:
CARVALLO CUANTO A LO INFRAACCIONAL

6.923.477-1 y **SE ACOGE**, con costas, la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes en el rol de identidad declarar que **SE CONDENA a VTR COMUNICACIONES SPA.** RUT Nro. **4.800 Piso 14.143-0**, representada legalmente por don **JORGE CAREY CARVALLO**, chileno, casado, cedula nacional de identidad Nro. **6.923.477-1** y don **EK YEOMANS GIBBONS**, ingeniero, casado, cedula nacional de identidad Nro. **12.882.340-7**, todos con domicilio en Avenida Apoquindo Nro. 4.800 Piso 12, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en calidad de autora de infracción dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, en perjuicio de don **JOSÉ**

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
01 DIC 2017
SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE FAMILIA
LOCALIDAD DE CUENCA

MIGUEL JOFRE ROJAS ya individualizado, a la pena de **MULTA A BENEFICIO FISCAL DE VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (20 U.T.M.)**.

En el evento que la sentenciada no pagare la multa precedentemente impuesta sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

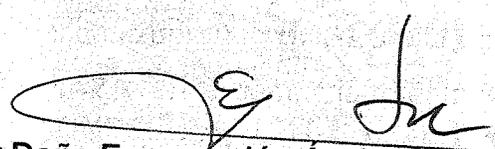
II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda del primer otrosí de **fojas 1 y siguientes**, sólo en cuanto a declarar que **SE CONDENA** a **VIP COMUNICACIONES SPA.** RUT Nro. 76.114.143-0, representada legalmente por don **JORGE CAREY CARVALLO**, abogado, chileno, casado, cédula nacional de identidad Nro. 6.923.477-1 y don **DEREK YEOMANS GIBBONS**, ingeniero, casado, cedula nacional de identidad Nro. 12.882.340-7, todos con domicilio en Avenida Apoquindo Nro. 4.800 Piso 12, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, a pagar al actor don **JOSÉ MIGUEL JOFRE ROJAS**, ya individualizado, o a quien sus derechos legalmente represente, la suma de **\$1.500.000 (Un millón quinientos mil pesos)** por concepto de daño moral.

Que, la suma antes determinada deberá incrementarse en la forma señalada en el párrafo final del considerando **UNDÉCIMO** de la presente sentencia.

Que, **SE RECHAZA** en lo demás la referida demanda del primer otrosí de **fojas 1 y siguientes**, por lo señalado en el considerando **UNDÉCIMO**, de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



Dictada por **Doña Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular.

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

