

La Florida a veintidós de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 10 y declaración indagatoria de fojas 16 don **ALEJANDRO ANDRES ALVAREZ RAMOS**, Ingeniero de Ejecución Informática, cédula de identidad n° 11.337.643-0, domiciliado en calle Alonso de Ercilla N° 8318, Depto. 23 A, Condominio San Sebastián de Rioja, La Florida interpone denuncia en contra de la empresa **VTR COMUNICACIONES SPA**, domiciliada en calle Reyes Lavalle N°3340, Piso 9, Las Condes, por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que a principios del mes de agosto de 2015, contrató con dicha empresa un servicio de banda ancha y de televisión, el que le prestaría utilidad en su trabajo de asesorías de empresas de forma remota vía internet, pero desde el principio el servicio ha tenido caídas, cortes o micro cortes los que a la fecha no lo dejan trabajar normalmente. Con fecha 17 de octubre concurrió un técnico el que le dio como solución la de conectar alámbricamente su conexión, pero el servicio que necesita es el inalámbrico por lo que no acepto. Agrega que desde agosto fecha en que contrato el servicio hasta el mes de octubre de 2015, no ha tenido solución, aun cuando ha puesto numerosos reclamos en la empresa, y ellos se han comprometido a concurrir para resolver el problema, pero a la fecha no ha tenido ninguna solución. El denunciante presento un reclamo ante SERNAC número de caso R2015W509539, al cual la empresa VTR respondió que ya estaba solucionado a conformidad, lo que no es efectivo, ante lo cual con fecha 09/09/2015 presentó un reclamo ante SUBTEL (n°454453).

2.- Que por la misma presentación de fojas 10 y ampliación de fojas 17 el denunciante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por Jorge Carey Carballo, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Apoquindo N° 4800, comuna de Las Condes, por infracción a la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción el demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$3.000.000, por concepto tanto de daño directo, de lucro cesante y de daño moral, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 27 rinde declaración indagatoria en representación de VTR COMUNICACIONES SPA, don Andrés Madariaga Romero, Abogado y expone que en el mes de agosto de 2015, el reclamante contrato los servicios de internet y televisión cable VTR, los que se han prestado regularmente hasta la fecha. El reclamante antepuso con posterioridad muchos reclamos en la sucursal siendo los principales los realizados con fecha 26 de septiembre y 9 de octubre respectivamente y que consistían en que sus servicios de internet habrían sufrido intermitencias. Que su representada solicitó informes técnicos, lo que fueron realizados en el domicilio del reclamante a fin de poner término a los problemas que presentaba el servicio contratado y comprobar las razones de las

supuestas fallas. En virtud de lo anterior una vez efectuados los trabajos técnicos y solucionados los inconvenientes los informes generados no pudieron determinar la magnitud, la duración y las causas de dichas intermitencias dado que los servicios de internet reflejan una naturaleza variable, puesto que la banda de internet contratada (velocidad) puede ser incluso mayor, como también menor a la contratada; esto según la múltiple doctrina del órgano regulador el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Los técnicos procedieron a efectuar respectivos trabajos y solucionar los inconvenientes producidos en los cuales consta la conformidad del cliente. Que no resulta conciliable que el reclamante efectuó una denuncia en circunstancias que las supuestas intermitencias fueron solucionadas por sus técnicos y confirmadas por el propio denunciante. Que lo señalado por el denunciante al referirse indistintamente como intermitencias pudo ser otra cosa, la disminución en la velocidad contratada, lo que puede deberse a una capacidad menor de navegación.

4.-Que a fojas 31 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante ALVAREZ RAMOS y la inasistencia de la parte denunciada y demandada VTR COMUNICACIONES SPA.

La parte de ALVAREZ RAMOS ratifica la denuncia, demanda y declaración indagatoria; Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 9 consistente en: a) copia de imágenes de microcortes; b) copia de comprobante de pago de a Alejandro Alvarez Ramos a VTR; c) copia de supuesta carta respuesta de VTR COMUNICACIONES SPA a SERNAC y d) orden de servicio de VTR de fecha 17/10/2015.

5.- Que a fojas 50 pasan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que tras ponderar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica este Sentenciador ha concluido que la empresa denunciada y demandada VTR COMUNICACIONES SPA, representada por Jorge Carey Carballo, ambos ya individualizados, ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" 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***", por cuanto como prestador de un servicio internet ha tenido un actuar negligente y descuidado al no solucionar prontamente las fallas relacionadas con la velocidad de navegación de internet y por consiguiente restaurar dicho servicio cuya principal característica que lo hace

imprescindible a nivel mundial es precisamente la falta de esas supuestas intermitencias que alega la contraria.

2.- Que en ese orden de ideas si bien pueden ser atendibles las consideraciones argumentadas en autos por la denunciada y demandada en el sentido que los servicios de internet reflejan una naturaleza que de por sí es variable, y que los informes generados no pudieron determinar la magnitud, la duración y las causas de dichas intermitencias puesto que la velocidad de la banda de internet contratada puede ser incluso mayor, como también menor a la contratada; es al final responsabilidad del prestador del servicio minimizar dicha variabilidad para lo cual debe contar con una rápida y pronta asistencia técnica.

4.- Que este Sentenciador de acuerdo a la sana crítica y teniendo en consideración todo el tiempo transcurrido con interrupciones del servicio y por el hecho que ALVAREZ RAMOS debió judicializar su problemática, con el objetivo de solucionar su problema, concluye por tanto que efectivamente hubo un daño moral que lo afectó en su calidad de vida al no contar con la comunicación integral de telefonía e internet requerida, los que en las circunstancias de vida actuales se han transformado en un servicio de primera necesidad.

5.- Que en cuanto al daño directo demandado este no será acogido por cuanto ALVAREZ RAMOS, no lo cuantificó numéricamente en su libelo y por ende no presento las pruebas que digan relación con el perjuicio patrimonial sufrido.

6.- Que en cuanto al lucro cesante demandado no será acogido, por cuanto no ha sido probado fehacientemente en autos, toda vez que los antecedentes señalados por la parte de ALVAREZ RAMOS, a juicio de este Sentenciador no obedecen a criterios objetivos y probados de lo que dejó de percibir al no realizar un negocio con una empresa ubicada en otra región del país.

7.- Que por tanto existiendo entre la infracción cometida por la empresa denunciada y demanda **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por Jorge Carey Carballo, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **ALEJANDRO ANDRES ALVAREZ RAMOS**, a fojas 10 y siguientes y ampliación de fojas 17, la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden como daño moral a la suma total de **\$ 250.000**, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo señala el artículo 27 de la ley 19946, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 12, 23, 24, 25, 26, y 27 de la Ley 19.496; 14 y 16 de la Ley 18.287 y 2317 y siguientes del Código Civil.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia de fojas 2 y condénese a la empresa denunciada **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por Jorge Carey Carballo, ambos ya individualizadas, al pago de una multa de **3 U.T.M.**, por haber cometido la infracción aludida en el considerando primero de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 10 y siguientes y ampliación de fojas 17, en cuanto se condena a la empresa demandada **VTR COMUNICACIONES SPA**, representada por Jorge Carey Carballo, ambos ya individualizadas a pagar a **ALEJANDRO ANDRES ALVAREZ RAMOS**, la suma total de \$ **250.000**, correspondiendo solamente al daño moral ocasionado, atendido lo señalado en la parte considerativa del presente fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley, según lo indica el artículo 27 de la Ley 19.496, fijándose como día de la infracción el 19 de octubre de 2015, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas. La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.-

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

Rol N° 131687-10/V

DECTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO, JUEZ TITULAR