

ocho y siete ... 87.-

Del Rol N° 96.976-18.-

Coyhaique, a diecinueve de abril del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 26 y siguientes don **ALDO ERIK ARANEDA FUENTES**, trabajador dependiente, de este domicilio, calle Independencia N° 893, C. I. N° 12.324.096-0, interpone querrela en contra de la empresa **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, RUT 96.806.980-2, representada en Coyhaique por doña Yohanna Valenzuela Ureñas, empleada particular, ambas con domicilio en calle Arturo Prat N° 350, de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los artículos 12, 17 A y 23 de la Ley N° 19.496, cometidas en perjuicio del querellante, y que hace consistir en que hace consistir en que con fecha 03 de abril del 2017 compró en la ciudad de Santiago dos equipos de telefonía móvil modelos LG K10, a la empresa "Grupo Activa Limitada", por el precio de \$ 80.000 cada uno, precio que fue pagado al contado, según consta de la boleta N° 027218.

Agrega que con posterioridad a la compra se dirigió a las oficinas de Entel PCS con la finalidad de tramitar un cambio de plan con adquisición de equipos, ya que los celulares LG K10 comprados en Santiago a "Grupo Activa Limitada", eran de pésima calidad. Sin embargo el funcionario de Entel PCS le responde que debía pagar previamente las cuotas pendientes del



precio de los celulares LG K10, en circunstancias que los había comprado al contado, y a "Grupo Activa Limitada", y no a Entel PCS, y que su supuesta deuda con Entel PCS habría ascendido a \$ 377.820, pero que sus equipos reitera que fueron pagados al contado, y que en el mercado valen en realidad \$ 80.000, lo que él pagó, y que en las páginas de Entel aparecen incluso con el valor de \$ 59.990. Concluye que en suma no se le puede estar cobrando de nuevo un producto ya pagado, con valores totalmente inflados y no ajustados a la realidad del mercado existente, y por otra empresa distinta a la verdadera vendedora, por lo que termina solicitando se condene a la empresa proveedora a las multas máximas que contempla el art. 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Basada en los mismos hechos, por el primer otrosí del escrito de fs. 26 y siguientes el consumidor don ALDO ERIK ARANEDA FUENTES, ya individualizado, interpone demanda civil en contra de la empresa aérea denunciada, cobrándole por daño moral la suma de \$ 500.000, por la afectación emocional que le originó el hecho, o las sumas que el Tribunal se sirva fijar según el mérito de autos, con reajustes, intereses y costas.

El comparendo de estilo se celebró a fs. 85 y siguientes con asistencia de la parte demandante, por sí; de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor, Sra. Damary Raipillán Chávez, y del abogado de la empresa demandada, Sr. Yonathan Low Almonacid, quien hizo entrega de minuta escrita que contiene su defensa, la que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, y se agregó a los autos a fs. 73 y siguientes, por la que solicita si dicte sentencia absolutoria a favor de su

ochent y ocho : 88 -

parte, con costas, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan, lo que conduce por su parte a una consecuente y directa absolución en materia civil.

En efecto, sostiene en lo básico que la venta de los dos celulares fue en realidad celebrada por Entel PCS como vendedor, ya que sólo la materializó a través de un "franquiciado" (fs. 74), que en este caso habría sido el "Grupo Activa Limitada", y que el contrato que realmente celebró fue un arrendamiento de equipos, y no una compra, según consta de los contratos que simultáneamente firmó el consumidor, y que lo que la empresa le cobra son las restantes cuotas del precio de compra, así como lo facturado por servicio de telefonía móvil e internet, por lo que termina solicitando el rechazo de las acciones infraccional y civil contrarias, con costas.

A fs. 96 se puso término al comparendo de estilo, se han traído los autos para resolver y,

TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional.-

PRIMERO: Que la efectividad de los hechos de autos se encuentra acreditada con denuncia en sede administrativa, de fs. 01 y 02; con la querrella de lo principal de fs. 26 y siguientes; con la carta de la empresa querrellada de fs. 03 y 04, y su contestación de fs. 73 y siguientes, documentos estos últimos por lo que la empresa denunciada reconoce la efectividad



de los hechos básicos, aunque discrepa de los efectos jurídicos de ellos, pues en tanto el consumidor entendió "compra", la empresa proveedora denunciada ha entendido "arriendo", y además han entendido el precio por muy distintos montos, y con muy distintas modalidades de pago;

SEGUNDO: Que la boleta N° 027218, de fecha 03 de abril del 2017, emitida por "Comercializadora y Distribuidora Grupo Activa Limitada", RUT 76.133.184-1, y que rola a fs. 22, no objetada de contrario, se trata de una boleta de "venta de servicios", y no de arriendo de los mismos, y los precios que consigna por unidad de celular son incluso superiores a aquellos que aparecen ofrecidos en las páginas web de fs. 24 y 25, y todos ellos en todo caso muy inferiores a los montos señalados por la empresa denunciada en sus contestaciones de fs. 03 y 04, y 73 y siguientes, antecedentes todos que inducen al Tribunal en estimar más conforme con la verdad la versión del querellante contenida en su libelo de lo principal de fs. 26 y siguientes;

TERCERO: Que la situación planteada no se aviene con los principios de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en este caso específico con aquellos contenidos en los artículos 12 A, en cuanto previene que en los contratos celebrados por medios electrónicos (fs. 26, "la portabilidad desde Movistar a Entel PSCCS la suscribió por firma electrónica dactilar") el consentimiento no se entenderá formado "si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo", en tanto en lo pertinente el art. 17 establece que los

contratos de adhesión bajo su imperio "deberán estar escritos de modo claramente legibles, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, y en idioma castellano, so pena de no producir efecto alguno", por lo que el Tribunal concluye que efectivamente se han configurado las infracciones denunciadas, habiendo correspondido en ellas a la querellada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados en los fundamentos anteriores, pues Entel PCS denunciada por su parte no ha acreditado debidamente los montos que ha pretendido cobrar, muy distintos de los pagados por el demandante, así como tampoco probó que "Grupo Activa Limitada" sea su "franquiciado". Esto es, la real vendedora del consumidor, de conformidad al mérito del proceso, se trata simplemente de un tercero extraño a Entel PCS;

CUARTO: Que en estas materias la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente "encargada del local" de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1º, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta doña Yohanna Valenzuela Ureñas, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre infracciones cometidas por las personas jurídicas, cuyo es el caso.-



En materia civil.-

QUINTO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al "consumidor" perjudicado con una infracción

a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que **probare** haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde **además** queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al "consumidor", tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es generalmente de orden contractual, y no **extracontractual**;

SEXTO: Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el "proveedor", pero también lo es el "intermediario" del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder "directamente" ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

SÉPTIMO: Que el demandante de autos, teniendo presente la disposición del art. 254 N° 5 del C. de Procedimiento Civil, se ha limitado a demandar daño moral, y lo ha fundado en la imposibilidad de adquirir nuevas equipos, esta vez en Entel PCS, por los valores cuyo pago le exigen previamente, y que él considera no adeudar;

OCTAVO: Que en estas materias existe norma especial expresa que consagra la indemnización del "daño moral", cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, por lo que de conformidad al artículo 13 del C. Civil, ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

presente : 90, 1

NOVENO: Que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos síquicos que experimenta una persona por un daño a él o a un familiar cercano, y por ende su apreciación pecuniaria queda entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y la **I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

DÉCIMO: Que de acuerdo a lo anterior, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, se estima prudencial en el caso de autos fijar el daño moral demandado en la suma de \$ 300.000 y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 y 55 de la Ley 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:



1°.- Que se condena a la persona jurídica denunciada, como autora de infracción a los artículos 12, 17 A y 23 de la Ley N° 19.496, representada por su encargada de local en Coyhaique, doña Yohanna Valenzuela Ureñas, ya individualizada, a pagar una multa equivalente a cinco Unidades Tributarias

Mensuales, a beneficio municipal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio 05 días de reclusión, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local y,

2°.- Que se hace lugar a la demanda civil contenida en el primer otrosí del escrito de fs. 26 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A., representada en Coyhaique por su encargada del local doña Yohanna Valenzuela Ureñas, a pagar al demandante, don ALDO ERIK ARANEDA FUENTES, o a quien legalmente sus derechos represente, por concepto de indemnización de perjuicios por daño moral la suma de \$ 300.000, con intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de este fallo hasta su pago efectivo, conforme liquidación que en su oportunidad practicará el Sr. Secretario del Tribunal, sin costas por no haberse generado éstas de conformidad al artículo 139 del C. de Procedimiento Civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

